**Звіт**

**про результати проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг, наданих територіальним центром соціального обслуговування**

**(надання соціальних послуг) Покровської міської ради Дніпропетровської області у 2024 році**

На виконання статті 11 Закону України «Про соціальні послуги», керуючись указом Президента України від 24.02.2022 року/2022 «Про введення воєнного стану в Україні», Постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020року № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості», наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 року № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», у відповідності до наказу Міністерства соціальної політики України № 429 від 23.06.2020року «Про затвердження Класифікатора соціальних послуг», Державних стандартів соціальних послуг, Положення про територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) ПМРДО, затвердженого рішенням 32 сесії міської ради 8 скликання 21 жовтня 2022р. № 5, наказу по територіальному центру від 02.01.2024р. № 37 «Про проведення моніторингу надання та внутрішньої оцінки якості соціальних послуг, наданих територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) ПМРДО у 2024 році» та з метою визначення відповідності наданих соціальних послуг Державним стандартам соціальних послуг та потребам їх отримувачів, дотримання встановленого рівня або підвищення рівня якості соціальних послуг, що надаються , виявлення та обговорення проблем, що гальмують розвиток та надання соціальних послуг, підвищення рівня професійної компетентності, удосконалення діяльності з організації та надання соціальних послуг у територіальному центрі соціального обслуговування(надання соціальних послуг) ПМРДО за період з 24 по 28 лютого 2024 року проведено внутрішню оцінку якості надання соціальних послуг, які були надані у 2024 році.

Метою внутрішньої оцінки якості соціальних послуг було:

- визначення відповідності надання соціальних послуг Державним стандартам та потребам отримувачів соціальних послуг;

* дотримання встановленого рівня якості соціальних послуг та його підвищення;
* визначення результативності надання соціальних послуг;
* підвищення рівня професійної компетентності персоналу надавача соціальних послуг;
* удосконалення діяльності з організації та надання соціальних послуг.

Предметом внутрішньої оцінки є соціальні послуги, які надавалися відділеннями територіального центру у відповідності до Класифікатора соціальних послуг, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України № 429 від 23.06.2020р. та Державних стандартів соціальних послуг:

-інформування (001.0)

-консультування (002,0)

-представництво інтересів(004,0)

-надання притулку (005.0)

-соціальна профілактика (007.0)

-соціальний супровід сімей/ осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах( 010.1)

-екстрене (кризове) втручання(012.0)

-соціальна адаптація (013.0)

- соціальна інтеграція та реінтеграція (014.0)

-догляд вдома (015.1)

- денний догляд (015.3)

-паліативний догляд (014.4)

-соціальна реабілітація осіб з інтелектуальними та психічними порушеннями (017.1)

-натуральна допомога (019.0)

-фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно -рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, з інтелектуальними, сенсорними, фізичними, моторними, психічними та поведінковими порушеннями (021.0)

-транспортні послуги (023.0)

Для проведення даного напрямку роботи було здійснено наступні заходи:

* затверджено склад комісії з оцінки якості соціальних послуг, до якої були включені працівники територіального центру;
* проведено анкетування з метою вивчення рівня задоволення отримувачів соціальних послуг;
* проведено самооцінку фахівців, залучених до надання соціальних послуг.

Крім того, комісією з внутрішньої оцінки якості соціальних послуг було проведено :

- аналіз інформаційно – методичного забезпечення установи, забезпеченням приміщенням та обладнанням для надання послуг, кадрових ресурсів;

- спостереження за процесом надання соціальних послуг;

- аналіз проведення інструктивно – методичних нарад;

- вивчення документації, зокрема проаналізовано стан ведення особових справ та зроблено аналіз звітів за результатами роботи кожного відділення.

До складу комісії з проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг, наданих територіальним центром у 2024 році увійшли:

- Наталія ДАНИЛЕНКО - директор територіального центру;

- Любов КОПИЛЕЦЬ - відповідальна особа за організацію та проведення оцінки якості соціальних послуг, менеджер із соціальної роботи територіального центру ;

- Наталія ЗЕЛІНСЬКА - завідувач відділення соціальної допомоги вдома;

- Галина СЕРДЮЧЕНКО – соціальний працівник відділення соціальної допомоги вдома;

- Вікторія КОЗАЧОК – бухгалтер – інспектор з кадрів територіального центру.

Згідно до проведеної роботи встановлено:

у 2024 році територіальним центром виявлено та обслуговано 465 осіб, що на 10,6 % більше у порівнянні з минулим роком. Звернення громадян у наданні соціальних послуг задоволено на 99,8%. Одній особі, яка за результатами оцінювання не потребувала сторонньої допомоги, було відмовлено у наданні соціальних послуг.

Протягом звітного періоду територіальним центром надано 218605 соціальних послуг, у тому числі:

-відділенням соціальної допомоги вдома - 155554 соціальних послуг;

-відділенням денного перебування – 54614 соціальних послуг;

-відділенням обліку та соціального супроводу бездомних осіб – 1130 соціальних послуг;

-завдяки впровадженню інноваційних форм роботи – 7307 соціальних послуг.

З метою вивчення рівня задоволеності якістю надання соціальних послуг проведено анкетування отримувачів соціальних послуг кожного відділення.

В анкетуванні взяли участь 465 осіб, що складає 100 % від облікованих отримувачів соціальних послуг.

**Аналіз анкетування отримувачів соціальних послуг щодо**

**якості соціальних послуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Питання, внесені до анкети | Примітка |
| 1 | Звідки Ви дізналися про соціальну послугу, яку отримуєте | Від сусідів, рідних та знайомих – 221особа( 48%)  Від соціальних служб -244особи (52%) |
| 2 | Чи відповідає Вашим Потребам послуга, яку Ви отримуєте? | Так 465(100%) |
| 3 | Чи задоволені Ви якістю та періодичністю надання соціальної послуги? | Так 465(100%) |
|  | Чи задоволені Ви ставленням до себе соціального працівника? | Так 465(100%) |
|  | Чи влаштовує Вас перелік соціальних послуг, які надає надавач соціальної послуги? | Так 465(100%) |
|  | Чи зручно Вам відвідувати надавача соціальних послуг? | Так 118(100% - отримувачі соціальних послуг ВДП та ВОССБО) |
|  | Чи відповідає надання соціальної послуги Вашому індивідуальному плану? | Так 465(100%) |
|  | Побажання щодо підвищення якості соціальної послуги чи діяльності надавача соціальної послуги | Потреба у корекції графіку відвідування та індивідуального плану надання соціальних послуг -5 осіб;  - вирішення питань соціально – побутового характеру - 6 осіб;  покращення матеріального забезпечення - 4 особи;  надання послуг з представництва інтересів -14 осіб. |

Подяки за якісне та своєчасне надання соціальних послуг надали 437 отримувачів соціальних послуг, що складає 99,4 % від загальної кількості обслужених громадян.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Назва відділення | Всього отримувачів соціальних послуг, які прийняли участь в анкетуванні | Частка задоволених звернень про отримання соціальних послуг (особи) | Частка задоволених звернень про отримання соціальних послуг (%) | Кількість скарг від отримувачів соціальних послуг (особи) | Кількість скарг від отримувачів соціальних послуг (%) |
| Відділення соціальної допомоги вдома | 347 | 347 | 100% | 4 | 0,9% |
| Відділення денного перебування | 91 | 91 | 100% | 0 | 0 |
| Відділення обліку та соціального супроводу бездомних осіб | 27 | 27 | 100% | 0 | 0 |
| Всього по територіальному центру | 465 | 465 | 100% | 0 | 0,9% |

Діяльність територіального центру щодо надання соціальних послуг їх отримувачам була зорієнтована на забезпечення якісних показників

- адресність та індивідуальний підхід;

- результативність;

* своєчасність;
* доступність та відкритість;
* повага до гідності отримувача соціальної послуги;
* професійність.

**Якісні показники:**

**Адресність та індивідуальний підхід**

***Наявність визначення індивідуальних потреб отримувачів соціальних послуг.***

Комісією з проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг перевірено особові справи отримувачів соціальних послуг у трьох відділеннях територіального центру: відділенні соціальної допомоги вдома, відділенні денного перебування, відділенні обліку та соціального супроводу бездомних осіб та встановлено, що кількість особових справ відповідає кількості облікованих отримувачів соціальних послуг.

Всі особові справи ведуться згідно чинного законодавства, визначено ступінь індивідуальних потреб у наданні соціальних послуг кожного отримувача соціальних послуг.

Протягом 2024 року комісією з визначення потреб територіального центру, затвердженою наказом № 34 від 02.01.2024 року «Про затвердження складу комісії з визначення потреб громадян у 2024 році» спеціалістами установи проведено 1173 відвідувань громадян з метою визначення потреби у наданні соціальних послуг.

Всі відвідування фіксуються в журналі реєстрації відвідувань громадян з метою оцінки потреб у наданні соціальних послуг, визначаються потреби та шляхи вирішення проблеми, з якою особа звернулася. Робота планується у відповідності до визначених індивідуальних потреб.

Здійснюється облік та ведення сигнальних карток на звернення громадян на урядову «гарячу» лінію та гарячу лінію голови Дніпропетровської облдержадміністрації. Під час відвідування детально вивчаються житлові умови особи, її оточення та сімейний стан, фізичний стан, фінансову ситуацію. Дані громадяни отримують детальну інформацію щодо надання соціальних послуг територіальним центром.

**Статус «добре».**

***Наявність індивідуального плану надання соціальних послуг***

Результати визначення індивідуальних потреб особи є підгрунтям для складання індивідуального плану надання соціальних послуг.

Індивідуальні плани надання соціальних послуг складаються у відповідності до чинного законодавства спільно з кожною особою, яка потребує соціальних послуг. При складанні індивідуального плану враховуються побажання отримувача за умови, що вони не суперечать правилам внутрішнього трудового розпорядку установи й вимогам чинного законодавства.

Один примірник індивідуального плану надається отримувачу соціальних послуг, другий залишається в особовій справі отримувача соціальних послуг, як невід’ємна частина договору на надання соціальних послуг.

**Статус «добре».**

***Забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальних послуг***

Індивідуальні плани надання соціальних послуг переглядаються та коригуються за потребою отримувачів соціальних послуг та згідно термінів, визначених Державними стандартами.

Через місяць з дня початку обслуговування працівниками здійснюється повторне визначення потреб у наданні соціальних послуг вивчається питання щодо потреби у корекції індивідуальних планів надання соціальних послуг.

Надалі щорічно, не менше як за 30 днів до закінчення терміну дії договору про надання соціальних послуг проводиться оцінка потреб у наданні соціальних послуг громадян, які є отримувачами соціальних послуг територіального центру.

У 2024 році в кожному відділенні проведено доскональну роботу з вивчення стану виконання індивідуальних планів надання соціальних послуг та їх своєчасної корекції.

Зокрема, у відділенні соціальної допомоги вдома було проведено порівняльний аналіз відповідності переліку соціальних послуг згідно індивідуальних планів та звітної інформації соціальних робітників про надані соціальні послуги.

Крім того, виявлено недоліки у проведенні надавачами соціальних послуг щомісячного моніторингу надання соціальних послуг.

Зазначені питання розглядалися на виробничих та інструктивно – методичних нарадах, проведено індивідуальну роботу із соціальними робітниками.

Забезпечення перегляду індивідуальних планів надання соціальних послуг– 90 %

**Статус «добре»**

**Оцінка якості показника «адресність та індивідуальний підхід» 90 %відповідає статусу «добре».**

**2.Результативність**

**Критерії оцінювання:**

***Рівень задоволеності:***

Для вивчення рівня задоволеності отримувачів соціальних послуг якістю соціальних послуг, використовується анкета, затверджена Постановою Кабінету Міністрів України від 01 червня 2020року № 449 « Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг»

Протягом звітного періоду анкетуванням охоплено 465 осіб, що на 100% відповідає кількості облікованих отримувачів соціальних послуг.

Під час анкетування отримувачі соціальних послуг зазначали свої проблемні питання, серед яких:

* потреба у корекції графіку відвідування та індивідуального плану надання соціальних послуг – 5 осіб;
* вирішення питань соціально – побутового харчування - 6 осіб;
* поліпшення матеріального забезпечення – 4 особи;
* надання послуг з представництва інтересів – 14 осіб.

Всі порушені отримувачами соціальних послуг питання проаналізовано. включено до планів роботи відділень.

Загалом у 2024 році від отримувачів соціальних послуг надійшло 554 подяки, що складає 99,3 % від загальної кількості отримувачів соціальних послуг.

**Статус «задовільно»**

***Покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальних послуг, позитивні зміни у стані отримувачів соціальних послуг у процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не давалася.***

В установі постійно проводяться заходи, за допомогою яких різними дієвими засобами та механізмами підтримується психічне здоров’я отримувачів соціальних послуг. Так у 2024 році проведено 1560 заходів з елементами тренінгу для покращення ментального здоров’я . Працює осередок Креативу, де через різноманітні форми активної діяльності отримувачі соціальних послуг покращують своє психічне самопочуття.

В ході опитування отримувачів соціальних послуг та проведених перевірок були отримані позитивні відгуки щодо роботи фахівців територіального центру.

Крім того, значну підтримку надавали волонтери БО «Право на захист», Гуманітарної місії «Проліска», ТОВ Червоного Хреста ,які ділилися своїми знаннями та допомагали підтримувати свій емоційний стан отримувачам соціальних послуг.

Всі ці заходи мають вплив на позитивну динаміку фізичного, психічного та емоціонального стану отримувачів соціальних послуг.

**Статус «добре»**

***Проведення опитувань, збору відгуків, реагування на скарги отримувачів соціальних послуг, проведення роботи щодо надання роз’яснень отримувачам соціальних послуг та їх законним представникам.***

Працівниками територіального центру постійно проводиться роз’яснювальна роботу серед отримувачів щодо можливості розширення спектру соціальних послуг, які вони можуть отримувати, корекції індивідуального плану з метою більшого забезпечення потреб отримувачів соціальних послуг.

В приміщенні територіального центру розміщенні інформаційні стенди про графік роботи кожного відділення, умови та порядок надання соціальних послуг соціальних послуг ,інші законодавчі документи.

Постійно ведеться прийом громадян, яким надається інформація про можливість отримувати соціальні послуги та надається допомога в оформленні документів.

В приміщені територіального центру створено комфортне місце для надання публічних послуг для різних категорій відвідувачів з урахуванням їх індивідуальних потреб.

Громадяни мають вільний доступ до зразків форм документів, додаткової інформації, з якою вони самостійно можуть ознайомитися та опрацювати.

В соціальній мережі Facebook розміщена офіційна сторінка територіального центру, де можна ознайомитися з усіма новинами та заходами, які проходять в установі.

Протягом 2024року від отримувачів соціальних послуг надійшло 4 скарги щодо якості соціальних послуг, які були розглянуті та задоволені в робочому порядку. Працівниками територіального центру постійно здійснюється оперативне реагування на скарги, розглядаються пропозиції по удосконаленню процесу надання соціальних послуг.

**Статус «добре».**

***Розроблення та застосування системи заохочення надавачів соціальної***

***послуги, роботу яких позитивно оцінюють отримувачі соціальних послуг.***

У 2024 році прийнято новий Колективний Договір між адміністрацією та профспілковим комітетом територіального центру, який було схвалено на загальних зборах трудового колективу 04.09.2024року.

З метою підвищення мотивації працівників установи, підвищення результатів індивідуальної та колективної роботи затверджено Положення про преміювання працівників територіального центру (додаток № 3 до Колективного Договору).

Крім того, в установі розроблено критерії, за якими працівники підлягають преміюванню. Це сприяє підвищенню матеріальної зацікавленості працівників територіального центру у покращенні якості виконання посадових обов’язків, функцій і завдань, підвищення рівня фахової компетентності та особисту внеску з загальні досягнення колективу.

Колективний договір між адміністрацією територіального центру та профспілковим комітетом спрямований на соціальну захищеність колективу установи: додаткові відпустки, виплати матеріальної допомоги на оздоровлення тощо.

Протягом року, з нагоди державних та професійних свят 9 працівників територіального центру за ваговий внесок та якісну роботу відмічені Подяками та Почесними Грамотами від міського голови та адміністрації установи.

**Статус «добре»**

***Проведення внутрішнього моніторингу якості надання соціальної послуги.***

У відповідності до затвердженого графіку в територіальному центрі кожного кварталу проводиться внутрішній моніторинг та оцінка якості надання соціальних послуг, наданих відділеннями територіального центру.

Надавачі соціальних послуг проводять щомісячний моніторинг (поточне оцінювання) результатів надання соціальних послуг. Інформація щодо виконання індивідуального плану надання соціальних послуг надає можливість своєчасно відреагувати та здійснити корекцію індивідуального плану.

Соціальні робітники щоденно визначають якість наданих соціальних послуг шляхом самооцінки та заносять до щоденника обліку наданих соціальних послуг.

Результати оцінки якості обговорюються на щотижневих інструктивно -методичних нарадах, плануються заходи щодо покращення я кості надання соціальних послуг.

Двічі на рік надавачі соціальних послуг проводять самооцінку фахової компетентності у відповідності до критеріїв якості соціальних послуг, з них: визначили, що мають високий рівень - 16 осіб, достатній рівень -16 осіб, низький рівень - 2 особи. Проте, при проведенні оцінювання менеджером із соціальної роботи визначено, що деякі надавачі соціальних послуг занизили свою самооцінку, та визначено ,що високий рівень мають -18 надавачів соціальних послуг, достатній -16 осіб.

Під час аналізу діагностичних карток визначено, що в плани проведення інструктивно - методичних нарад необхідно включати питання щодо вивчення законодавчої бази, яка регламентує роботу територіального центру та працювати над самоосвітою.

Регулярний збір інформації, систематичне спостереження за роботою надавачів соціальних послуг та миттєве реагування на недоліки в роботі в робочому процесі підвищують рівень якості надання соціальних послуг.

**Статус «задовільно».**

**Оцінка якості показника «результативність» відповідає статусу «добре» (98%)**

**3.Своєчасність**

**Критерії оцінювання:**

***Прийняття рішення щодо надання соціальної послуги.***

При перевірці особових справ отримувачів соціальних послуг , які прийняті на обслуговування на підставі рішення управління праці та соціального захисту населення встановлено, що в усіх особових справах 100% дотримані терміни прийняття рішення про взяття на обслуговування , складання індивідуального плану надання соціальної послуги та договору про надання соціальних послуг. В разі надходження заяви про взяття на обслуговування менеджером із соціальної роботи своєчасно проводиться визначення потреб заявника у наданні соціальних послуг та у визначені терміни направляється до управління праці та соціального захисту населення для прийняття рішення про надання /відмову у наданні соціальних послуг.

Прийняте управлінням праці рішення про надання соціальних послуг ,результати визначення індивідуальних потреб отримувача соціальних послуг є підставою для складання /перегляду індивідуального плану надання соціальних послуг та укладання договору про надання соціальних послуг.

Через 30 днів з дня початку надання соціальних послуг працівниками територіального центру проводиться повторне визначення індивідуальних потреб з метою коригування індивідуального плану надання соціальних послуг (за потреби).

Надалі визначення потреб проводиться менеджером із соціальної роботи не пізніше як за 30 днів до закінчення терміну дії договору про надання соціальних послуг.

За результатами перевірки особових справ отримувачів соціальних послуг рекомендовано дотримуватися термінів перегляду індивідуальних планів надання соціальних послуг.

**Статус «добре».**

***Підписаний у двосторонньому порядку договір на надання соціальної послуги.***

З кожним отримувачем соціальних послуг територіального центру у двосторонньому порядку укладено договір про надання соціальних послуг. Договір підписаний отримувачем соціальних послуг та директором територіального центру, завірений печаткою.

При перевірці особових справ встановлено, що всі договори на надання соціальних послуг 100% оформлені у відповідності до вимог чинного законодавства.

Постійно здійснюється контроль за наявністю другого примірника безпосередньо в отримувача соціальних послуг.

Договір про надання соціальних послуг укладається з отримувачем соціальних послуг терміном 1 рік.

Не менше ніж за 30 днів до закінчення терміну дії договору ,укладеного між територіальним центром та отримувачем соціальних послуг, проводиться оцінка потреб особи у наданні соціальних послуг та укладається новий договір про надання соціальних послуг.

**Статус «добре»**

***Строки та терміни надання соціальної послуги.***

При перевірці особових справ отримувачів соціальних послуг, які прийняті на обслуговування за рішенням управління праці та соціального захисту населення встановлено, що строки й терміни прийняття рішення та складання індивідуального плану надання соціальної послуги дотримані. При оформленні громадян на обслуговування 100% дотримуються вимоги Державних стандартів щодо термінів оформлення відповідного пакету документів та укладання договору на надання соціальних послуг. Строки й терміни надання соціальних послуг відповідають зазначеним у договорі.

Здійснюється контроль за дотриманням надавачами соціальних послуг індивідуальних планів надання соціальних послуг.

Протягом звітного періоду працівниками територіального центру проведено значну роботу щодо вдосконалення звітної документації, яка відображає кількість наданих соціальних послуг.

**Статус «добре»**

**Оцінка якості показника « своєчасність» відповідає статусу «добре» 100%**

**4.Доступність та відкритість**

**Критерії оцінювання:**

***Наявність приміщень, що відповідають санітарним та протипожежним вимогам***

Приміщення територіального центру повністю відповідає санітарним та протипожежним вимогам. В наявності вогнегасники, інші засоби для пожежогасіння. В наявності інвентар, який використовується для очистки прилеглої території від сміття та в зимовий період - від снігу та льоду.

Розташування територіального центру є доступним для відвідувачів. Установа розташована на першому поверсі п’ятиповерхової будівлі. Позитивним для відвідувачів є зручне транспортне сполучання. Прилеглу до установи територію облаштовано з урахуванням потреб осіб з обмеженими можливостями, є місце для паркування службового автомобіля.

Приміщення територіального центру обладнано каналізаційною, водопровідною та опалювальною системами, частково замінені вікна на пластикові. Кабінети спеціалістів , зала зустрічей та коридори обладнані сучасними зручними меблями, які використовуються відвідувачами установи.

**Статус «добре»**

***Наявність пандусів, інших пристосувань для безперешкодного доступу отримувачів соціальних послуг***

Вхід до територіального центру обладнаний пандусом та кнопкою виклику, що є необхідним для осіб з обмеженими фізичними можливостями. Смугою контрастного кольору позначені сходи при вході в приміщення установи. Кабінети облаштовані інформаційними табличками з назвами, номерами та прізвищами спеціалістів. Зроблено план – схему пересування будівлею.

Установа облаштована візуальною інформацією для відвідувачів про розташування місць , пристосованих для очікування.

З метою забезпечення інформаційної безбар’єрності та доступності публічних послуг в територіальному центрі створено комфортне місце для надання публічних послуг для різних категорій відвідувачів з урахуванням їх індивідуальних потреб. Громадяни мають вільний доступ до зразків форм документів, в тому числі – до збільшених форм для людей з вадами зору.

Санітарний вузол та сходи до безпечного простору «Разом ми зможемо» обладнані поручнями.

**Статус «добре».**

***Наявність оформлених стендів з інформацією для відвідувачів:***

В приміщенні територіального центру оформлені стенди з інформацією про напрямки роботи кожного відділення, умови та порядок надання соціальних послуг.

При вході до фойє установи розміщена інформаційна книга, яка не лише інформує про досягнення територіального центру, а й акцентує увагу на різноманітність заходів. Стенди, розміщені на стінах свідчать про цікаві заходи, які проводяться з отримувачами соціальних послуг.

Крім того, стенди інформують відвідувачів щодо змісту ,порядку та умови надання соціальних послуг кожним відділенням, з обов’язковим зазначенням графіку роботи, контактних телефонів тощо.

Створено комфортне місце, де потенційні отримувачі соціальних послуг можуть ознайомитися з переліком необхідних документів для подання заяви на обслуговування, законодавчою базою.

Для соціальних робітників облаштовано спеціальну робочу кімнату, де вони мають змогу щоденно заповнювати звітну документацію та ознайомлюватися із законодавчою базою, яка регламентує роботу установи.

**Статус «добре»**

***Наявність копій довідника, буклетів та інших роздаткових матеріалів, інформації щодо надання соціальних послуг.***

В кожному відділенні розроблено інформаційні картки надання соціальних послуг у відповідності до Державних стандартів, що дає змогу відвідувачам отримувати інформацію про алгоритм надання соціальних послуг територіальним центром. Жителі міста отримують інформацію про роботу територіального центру, яка постійно висвітлюється на сайті Покровської міської ради. Для оперативного інформування жителів Покровської міської територіальної громади новинами та змінами у законодавсті, інформацією про заходи, які проводяться для отримувачів соціальних послуг установа створила власну групу у соціальній сторінці «Facebook».

У березні 2024 року у територіальному центрі започатковано новий напрямок інноваційної форми роботи, а саме – створено інформаційне бюро з надання он- лайн та оф- лайн соціальних послуг з інформування та консультування, що дає змогу активізувати роботу територіального центру у напрямку інформування населення про перелік соціальних послуг, їх зміст і порядок надання у формі, доступній для сприйняття особами з будь – яким видом порушення здоров’я Громадяни Покровської міської територіальної громади можуть отримати інформацію про роботу установи, звернувшись на «гарячу» телефонну лінію територіального центру за тел.0-956882295.

**Статус «добре»**

**5.Професійність**

**Критерії оцінювання:**

**Формування штатного розпису**

Штатний розпис по територіальному центру сформовано з урахуванням спеціалізації відповідно до Наказу Міністерства соціальної політики України від 12.07.2016 р. № 753 « Про затвердження Типового штатного нормативу чисельності працівників територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг)

**Статус «добре»**

**Наявність затверджених посадових інструкцій**

В територіальному центрі розроблені та затверджені посадові інструкції працівників у відповідності до чинного законодавства та з урахуванням спеціалізації.

Всі працівники установи ознайомлені з посадовими інструкціями, правилами внутрішнього трудового розпорядку, Кодексом етичної працівників під особистий підпис.

Наказом директора територіального центру призначені відповідальні особи за проведення інструктажів з охорони праці, з техніки безпеки та протипожежної безпеки.

Надавачі соціальних послуг володіють необхідними знаннями й навичками, які відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеним «Довідником кваліфікаційних характеристик професій працівників», затверджених Наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 29.03.2017 р. № 518.

**Статус «добре»**

***Розроблена програма стажування для початківців, які надаватимуть соціальні послуги***

Значна увага в територіальному центрі приділяється роботі з початківцями. Діє програма стажування для початків, які надаватимуть соціальні послуги, в якій зазначено перелік знань і умінь, якими повинні оволодіти початківці. Стажування проводиться безпосередньо на робочому місці, під керівництвом відповідальної особи, яка призначається наказом директора територіального центру. У програму стажування, крім теоретичних питань, включені практичні заняття зі складання звітів, дотримання графіку відвідування та індивідуального плану надання соціальних послуг.

Статус «добре»

***Розроблені графіки проведення навчання, підвищення кваліфікації та атестації працівників***

Важливою складовою якості надання соціальних послуг є професійна компетентність працівників, її постійне зростання та удосконалення.

З метою підвищення фахової компетентності надавачів соціальних послуг та з метою попередження професійного «вигорання» у відповідності до Методичних рекомендацій щодо супервізії працівників, які надають соціальні послуги № 414 від 12.06.2020р. з працівниками регулярно проводяться супервізійні заходи. В 2024 році проведено 26 супервізійних заходів.

Кожного тижня проводяться інструктивно – методичні наради за участю адміністрації територіального центру, де працівниками обговорюють різні проблеми питання та вивчають зміни в законодавстві щодо надання соціальних послуг.

Працівники територіального центру постійно приймали участь у семінарах,zoom -конференціях, онлайн -тренінгах, які були проведені департаментом соціального захисту населення, управлінням праці та соціального захисту населення, волонтерами благодійних організацій тощо. Загалом за рік працівниками пройдено 29 тренінгів, що підтверджено відповідними сертифікатами.

В березні 2024 року менеджером із соціальної роботи та соціальним працівником відділення соціальної допомоги вдома пройдено оф-лайн тренінг «Кейс- менеджмент (ведення випадку) осіб/сімей, які перебувають в у складних життєвих обставинах).

В серпні 2024 року менеджером із соціальної роботи прийнято участь у тренігу, який проводився в м. Києві « Впровадження мультидисциплінарного підходу на рівні первинної медичної допомоги»

У 2024 році атестацію пройшов один працівник – менеджер із соціальної роботи. За результатами атестації працівник відповідає займаній посаді та отримала подяку та відповідне преміювання за ваговий внесок в загальні результати роботи установи.

В серпні 2024 року було проведено анкетування соціальних робітників відділення соціальної допомоги вдома. За результатами цього анкетування було визначено з якими труднощами стикаються надавачі соціальних послуг в процесі своєї роботи та заплановано заходи які б надали можливість працювати краще.

Слід зазначити, що для набуття та поглиблення професійних знань, технічних умінь працівники установи постійно використовували самоосвіту.

**Статус «задовільно»**

***Наявність документів про освіту (державного зразку)***

Проведено аналіз кадрового забезпечення територіального центру соціального обслуговування(надання соціальних послуг) ПМРДО.

Визначено наступні показники:

-вищу освіту мають 11 працівників;

- базову вищу освіту мають 9 працівників;

-середню освіту – 21 працівник.

Стаж роботи в соціальні сфері складає :

* більше 20 років - 7 працівників;
* більше 10 років -6 працівників;
* більше 3-х років – 14 працівників.

На кожного працівника територіального центру ведеться особова справа. Відповідний фаховий рівень працівників підтверджується документами про освіту державного зразка, які зберігаються в особових справах.

**Статус «добре»**

***Наявність особистих медичних книжок та проходження обов’язкових медичних оглядів***

Працівники, які влаштовуються на роботу до територіального центру обов’язково проходять медичний огляд.

Крім того, всі працівники установи проходять щорічний медичний огляд.

В 2024 році працівники 100% пройшли плановий медичний огляд своєчасно, у відповідності до визначених термінів.

У кожного працівника в наявності особиста медична книжка встановленого зразка, яка зберігається в особовій справі.

**Статус «добре»**

***Наявність графіка проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг***

В кожному відділенні територіального центру щоденно проводяться оперативні наради з надавачами соціальних послуг.

Надавачі соціальних послуг отримують індивідуальні консультації, проводяться індивідуальні співбесіди, планується робота з усунення виявлених в роботі недоліків.

Директором територіального центру, менеджером із соціальної роботи територіального центру та завідувачами відділень постійно проводяться наради з працівниками територіального центру по вдосконаленню та поліпшенню процесу надання соціальних послуг.

Щосереди плануються інструктивно - методичні наради ,де проводяться навчальні заходи, заняття з підвищення кваліфікації, вивчається нормативно – правова база

Протягом звітного періоду планувалися і проводилися інструктивно – методичні наради за участю адміністрації територіального центру, інформаційно – навчальні заходи, заняття з питань підвищення кваліфікації працівників, вивчалися зміни до законодавчої бази, яка регламентує надання соціальних послуг. У 2024 році проведено 48 інструктивно – методичних нарад для надавачів соціальних послуг.

**Статус «добре»**

***Наявність обладнання, твердого та м’якого інвентарю, транспорту для надання соціальних послуг***

Працівники територіального центру постійно дбають про зміцнення матеріально – технічної бази установи.

У 2024 році установа значно поповнена комп’ютерною технікою. Три робочі місця соціальних працівників облаштовано комп’ютерами та оргтехнікою, канцтоварами завдяки БФ «Стабілізейшен Суппорт Сервісез».

Завдяки міській владі придбано сучасний комп’ютер ,який дає змогу працювати в Єдиній інформаційній системі соціальної сфери.

БО «Сто відсотків життя» надано ноутбук для забезпечення роботи мультидисциплінарної команди в рамках реалізації програми «Відновлення доступу населення до медичної допомоги в Дніпропетровській області та впровадження мультидисциплінарного підходу щодо надання медичних, соціальних та психологічних послуг мешканцям громади».

Кабінети,осередки та інші приміщення територіального центру поповнені новими меблями,,обладнанням та зарядною станцією від БФ «Право на захист». Завдяки цьому фонду створено безпечний простір соціально -психологічної підтримки «Разом ми зможемо».

Працівники, залучені до надання соціальних послуг, протягом року забезпечувалися спецодягом, гумовими рукавицями, антисептиками, велосипедами.

У 2024 році затверджено Порядок надання транспортних послуг на безоплатній основі отримувачам соціальних послуг територіального центру та жителям Покровської міської територіальної громади, які потрапили у складні життєві обставини.

Службовий автомобіль територіального центру потягом року забезпечувався автозапчастинами, пальним.

Проте, для забезпечення якісних соціальних послуг територіальному центру доцільне придбання спеціального автомобіля, пристосованого для перевезення людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

**Статус «добре»**

**Оцінка якості показника «професійність» відповідає статусу «добре» 100%**

***6. Повага до гідності отримувача соціальних послуг***

***Критерії оцінювання:***

***Відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ставлення до них надавачів*** соціальних ***послуг***

За результатами проведеного опитування отримувачів соціальних послуг щодо ставлення до них надавачів послуг відмічено, що працівники територіального центру ввічливо та коректно ставляться до громадян під час здійснення посадових обов’язків.

Отримувачі соціальних послуг задоволені роботою соціальних робітників, Отримані схвальні відгуки та подяки за якісне надання соціальних послуг.

Під час надання соціальних послуг працівники установи дотримуються конфіденційності, поваги до отримувача соціальних послуг. Фактів виявлення допущення негуманних і дискримінаційних дій не виявлено .Отримувачі соціальних послуг відмічали, що працівники зберігають в таємниці конфіденційну інформацію, отриману в процесі виконання службових обов’язків. Скарг щодо зневажливого ставлення від отримувачів не надходило. Натомість протягом року отримано схвальні відгуки за якісну роботу працівників установи, які надходили до установи у вигляді подяк по телефонів, листів тощо.

В територіальному центрі ведеться журнал звернень, відгуків, пропозицій, в якому реєструються звернення громадян та подяки за чуйність та якісне обслуговування. Протягом року отримувачами соціальних послуг надано 554 подяки.

Проаналізувавши відгуки отримувачів соціальних послуг комісія визначила, що випадків використання свого службового становища з метою отримання матеріальних благ від підопічних в територіальному центрі не зафіксовано.

**Статус «добре»**

**Статус «добре»**

***Наявність оформлених стендів із зазначенням інформації про правозахисні організації та порядок подання розгляду звернень і скарг***

Інформаційні стенди, розміщені в приміщенні територіального центру містять інформацію про можливість отримати кваліфіковану консультацію та допомогу через правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг.

**Статус «добре»**

***Дотримання принципу конфіденційності при наданні соціальних послуг***

Договором про надання соціальних послуг передбачено, що надавачі соціальних послуг зобов’язуються ввічливо та коректно ставитися до громадян під час здійснення своїх посадових обов’язків, зберігати конфіденційну інформацію, яку отримали під час виконання службових обов’язків.

Працівниками територіального центру вжиті заходи щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

Отримувачі соціальних послуг в обов’язковому порядку ознайомлені із заходами щодо дотримання принципу конфіденційності та нерозголошення отриманої від них інформації.

Випадків порушення принципу конфіденційності не виявлено.

**Статус «добре»**

**Оцінка якості показника «повага до гідності отримувача соціальних послуг» відповідає статусу «добре» 100%.**

За кожним показником якості, за відповідними критеріями оцінювання, з врахуванням результатів опитування, спостереження за процесом надання соціальної послуги, перевірки документації, на підстав спів відношення оцінки до загальної кількості наданих соціальних послуг виставлено оцінку якості, виражену відсотковим еквівалентом.

**Отже, показники якості надання соціальних послуг складають:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Назва послуги | Назва критерію | | | | | | | **К-ть наданих послуг у 2024р.** | **К-ть послуг з оцінкою «добре»** | % від загальної кількості  наданих послуг |
| **Кількість осіб, які отримали послугу** | **Адресність**  **та індивідуальний підхід** | **результативність** | **Своєчасність** | **Доступність та відкритість** | **Повага до гідності отримувача соцпослуг** | **професійність** |
|  |  |  |
| Догляд вдома | 347 | Добре  100% | Добре  98% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | 137005 | 137005 | 65% |
| Денний догляд | 91 | Добре  100% | Добре  98% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | 27510 | 27510 | 13% |
| Соціальна адаптація | 91 | Добре  100% | Добре  98% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | 16042 | 16042 | 7,6% |
| Соціальна інтеграція та реінтеграція | 7 | Добре  100% | Добре  98% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | 53 | 53 | 0,03% |
| Надання притулку | 11 | Добре  100% | Добре  98% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | 11 | 11 | 0,005% |
| Екстрене(кризове)  втручання | 13 | Добре  100% | Добре  98% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | 12 | 12 | 0,006% |
| Соціальний супровід осіб/сімей, які перебувають у сжо | 14 | Добре  100% | Добре  98% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | 76 | 76 | 0,04% |
| Представництво інтересів | 456 | Добре  100% | Добре  98% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | 2301 | 2301 | 1,1% |
| Соціальна профілактика | 5 | Добре  100% | Добре  98% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | 67 | 67 | 0,03% |
| Натуральна допомога | 460 | Добре  100% | Добре  98% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | 11575 | 11575 | 5,5% |
| Фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно – рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних ,з інтелектуальними,сенсорними,фізичними,моторними,психічними та поведінковими порушеннями | 22 | Добре  100% | Добре  98% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% |  |  |  |
| консультування | 462 |  |  |  |  |  |  | 7644 | 7644 | 3,6% |
| Інформування | 462 | Добре  100% | Добре  98% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | 6356 | 6356 | 3,0% |
| Паліативний догляд | 19 | Добре  100% | Добре  98% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | 1065 | 1065 | (0,5%) |
| Соціальна реабілітація осіб з інтелектуальними та психічними порушеннями | 5 | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | Добре  100% | 1471 | 1471 | 0,7% |

Внутрішня оцінка якості соціальних послуг визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг.

**Кількісні показники якості надання соціальних послуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Кількісні показники | Від 0% до 20% | Від 21% до 50% | Від 51% до 100% |
| Кількість скарг та результати їх розгляду | **0,9%**  **добре»** |  |  |
| Кількість задоволених звернень про отримання соціальних послуг |  |  | **100% «добре»** |

**Оцінка показників забезпечення якості соціальних послуг**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Назва критерію | % показник | Відсоткові еквіваленти | | |
| Від 80 % до 100% | Від 51% до 79% | Від 0% до 20% |
| Адресність та індивідуальний підхід | 100% | «добре» |  |  |
| результативність | 98% | «добре» |  |  |
| Своєчасність | 100% | «добре» |  |  |
| Доступність та відкритість | 100% | «добре» |  |  |
| Повага до гідності отримувача | 100% | «добре» |  |  |
| Професійність | 100% | «добре» |  |  |

Отже, метою проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг, наданих відділеннями територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) ПМРДО у 2024 році було визначення, як забезпечуються встановлені показники якості, чи надані соціальні послуги мають позитивний вплив на отримувачів.

За результатами оцінювання наданих соціальних послуг територіальним центром в цілому отримано статус «добре».

Проте, незважаючи на позитивну оцінку якості соціальних послуг працівники територіального центру ставлять перед собою пріоритетні завдання ,спрямовані на вдосконалення процесу обслуговування та підвищення якості надання соціальних послуг:

-удосконалювати механізми та форми інформування населення Покровської міської територіальної громади з питань роботи територіального центру, переліку соціальних послуг, які надаються структурними підрозділами територіального центру, умов та порядку їх надання через роботу інформаційного бюро з надання соціальних послуг «інформування» та «консультування»;

-забезпечувати вивчення потреб населення Покровської міської територіальної громади у соціальних послугах та доступність з урахуванням індивідуальних потреб їх отримувачів;

- продовжити удосконалення вже існуючих та впроваджувати в практику роботи територіального центру інноваційних форм соціальної роботи та технологій;

- сприяти діяльності благодійних фондів, організацій тощо, яка спрямована на вирішення проблемних питань внутрішньо переміщених осіб та громадян, які опинилися в складних життєвих обставинах у зв’язку з військовою агресією російської федерації;

- проводити постійний моніторинг надання соціальних послуг (1 раз на квартал);

- підвищувати професійну компетентність та кваліфікацію соціальних працівників через навчання у семінарах, курсах, практикумах, у тому числі- онлайн, участь у супервізійних заходах тощо.

Директор ТЦСО(НСП)ПМРДО Наталія ДАНИЛЕНКО

відповідальна особа за організацію та

проведення оцінки якості соціальних

послуг, менеджер із соціальної роботи

територіального центру Любов КОПИЛЕЦЬ

завідувач ВСДВ Наталія Зелінська

соціальний працівник ВСДВ Галина СЕРДЮЧЕНКО

бухгалтер -інспектор з кадрів Вікторія КОЗАЧОК