

Звіт про результати внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги натуральна допомога Центру надання соціальних послуг Решетилівської міської ради

Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги», Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 449, Державного стандарту соціальної послуги натуральної допомоги, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 29.03.2021 р. № 147 та з метою оптимізації та удосконалення діяльності, підвищення рівня професійної компетенції персоналу, виявлення та вирішення проблем, що гальмують розвиток надання соціальних послуг, що надаються відділенням з соціальної роботи, враховуючи наказ директора Центру надання соціальних послуг Решетилівської міської ради від 01.01.2025 року № 13 «Про проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг, була проведена внутрішня оцінка якості соціальної послуги натуральна допомога за 2024 рік.

Основними завданнями при проведенні оцінювання ефективності надання соціальної послуги натуральна допомога є:

- підвищення рівня професійної компетенції персоналу;
- виявлення позитивних і негативних тенденцій у процесі надання соціальної послуги натуральна допомога;

- визначення результативності надання соціальних послуг;

- виявлення випадків порушень чи недотримання законодавчих та нормативно-правових актів, що регулюють надання соціальних послуг й вжиття відповідних заходів щодо їх усунення та аналіз причин, внаслідок яких відбулись такі порушення.

Відповідно до наказу директора Центру надання соціальних послуг Решетилівської міської ради від 01.01.2025 № 13 щодо проведення оцінки якості соціальних послуг:

Для проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг застосовували такі показники якості як:

- адресність та індивідуальний підхід, що визначаються шляхом аналізу відповідності соціальної послуги індивідуальним потребам її отримувача;

- результативність, що визначається шляхом здійснення аналізу результатів, задоволення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, вирішення проблемних питань;

- своєчасність, що визначається шляхом здійснення аналізу дотримання строків прийняття рішення про надання соціальної послуги, надання в разі потреби невідкладної допомоги отримувачу послуг, виконання індивідуального плану надання соціальної послуги у визначені строки тощо;

- доступність та відкритість, що визначаються шляхом аналізу наявності інформації про соціальну послугу, умов та порядку її отримання, можливості отримання альтернативних послуг тощо, можливості надання допомоги громадянам, які перебувають у складних життєвих обставинах, в отриманні

необхідних документів для призначення соціальної послуги, можливості звернутися за отриманням соціальних послуг та вільного (безперешкодного) доступу одержувача соціальних послуг до приміщення суб'єктів, що надають соціальні послуги, тощо;

зручність, що визначається шляхом аналізу наявних можливостей для громадян, які перебувають у складних життєвих обставинах, обирати зручний для них час отримання соціальної послуги, врахування інтересів та потреб отримувача соціальної послуги під час її надання тощо;

повага до отримувача соціальної послуги, що визначається шляхом аналізу забезпечення ввічливого і гуманного ставлення з боку суб'єктів, що надають соціальні послуги, його честі, дотримання професійних та етичних норм і принципів у роботі з отримувачем соціальних послуг тощо (з цією метою проводиться анкетування отримувачів соціальних послуг);

професійність, що визначається шляхом аналізу наявності належного рівня кваліфікації фахівців, що надають соціальні послуги, проведення підвищення їх кваліфікації, атестації.

Протягом 2024 року соціальною послугою натуральна допомога скористалося 692 осіб.

особи віком 80 років і старші (126 осіб);

громадяни похилого віку (646 особа);

особи з інвалідністю (126 осіб);

внутрішньо переміщені особи (14 осіб).

За 2024 рік відділенням з соціальної роботи надано соціальних послуг, а саме:

перукарських (1827);

послуга "соціальне таксі" (284);

прокат технічних засобів реабілітації (1462).

Адресність та індивідуальний підхід 100 %

Всі особові справи підопічних оформлені з додержанням Державного стандарту соціальної послуги натуральної допомоги і складаються з:

рішення відділу соціального захисту населення виконавчого комітету Решетилівської міської ради;

договору про надання соціальної послуги;

акту та висновку оцінки потреб особи;

картки визначення індивідуальних потреб особи;

індивідуального плану надання соціальної послуги.

Для кожного отримувача послуг визначені потреби та складені відповідні індивідуальні плани. Перегляд індивідуальних планів здійснюється відповідно до вимог Державних стандартів, а саме через місяць із початку надання соціальної послуги з метою коригування (за потреби), надалі – раз на рік (за потреби), всі працівники, які безпосередньо надають послуги, ознайомлені з індивідуальними планами.

Результативність 98,3 %

В результаті проведеного річного аналізу з надання послуги натуральної допомоги спостерігається зростання кількості обслужених осіб, а також наданих послуг в порівнянні з 2023 роком (2023 р.-467 осіб, 3166 послуг; 2024 р. - 692 осіб, 3573 послуг).

В ході проведеного аналізу результатів опитування на предмет покращення емоційного, психологічного та фізичного стану отримувачів соціальних послуг, виявлені позитивні зміни по даному показнику, порівняно з періодом, коли послуги не надавались. Всі звернення про отримання соціальної послуги натуральна допомога оперативно вирішені та задоволені. Під час проведених опитувань (в тому числі і телефонних) скарг та зауважень щодо обслуговування не надходило, натомість були пропозиції щодо розширення спектру послуг.

Своєчасність 100 %

Під час проведення моніторингу комісією опрацьовано особові справи з надання послуги натуральної допомоги, внаслідок чого проаналізовано терміни оформлення документів. Рішення про надання соціальної послуги натуральної допомоги приймається з урахуванням ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальних послуг. Терміни складання та підписання договору про надання соціальних послуг з дня прийняття рішення дотримуються, що забезпечує своєчасність отримання соціальних послуг. Договори підписуються в двохсторонньому порядку, як надавачем послуги так і отримувачем. Критерій своєчасності по відділенню з надання натуральної допомоги внаслідок проведеного аналізу якісних та кількісних показників визнано «добре».

Доступність та відкритість 100 %

Приміщення Центру надання соціальних послуг Решетилівської міської ради в яких працюють працівники надають послугу натуральної допомоги відповідають санітарним та пожежним нормам. Має зручне транспортне сполучення, що є безумовно позитивом для відвідувачів.

При вході до закладів містяться пандуси, що є необхідним для осіб з обмеженими фізичними можливостями. Приміщення та кабінети знаходяться на першому поверсі, на всіх дверях розташовані таблички з написами назв кабінетів.

Одним з шляхів донесення до клієнтів інформації про соціальні послуги є робота перукаря на виїздах до старостатів Решетилівської громади. За 2024 рік було здійснено 65 виїздів до населених пунктів Решетилівської територіальної громади та надано 303 перукарські послуги.

Тому комісія з проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості вважає за потрібно роботу по показниках «доступність та відкритість» визнати на «добре».

Зручність 97,8 %

У відділенні соціальної роботи з надання послуги натуральної допомоги фахівцем ведеться попередній запис громадян до перукарні, а також запис осіб, яким надаються послуги соціального таксі та прокат засобів реабілітації. Час надання соціальної послуги узгоджується з отримувачем соціальної послуги. Надавачі послуг намагаються організовувати свою діяльність так, щоб врахувати потреби та адаптувати свої послуги до ритму життя отримувачів послуг.

Повага до гідності отримувача соціальної послуги 100 %

Працівники Центру ввічливо та коректно ставляться до отримувачів соціальних послуг під час здійснення своїх посадових обов'язків, зберігають в таємниці конфіденційну інформацію, отриману у процесі виконання службових обов'язків (Договір про надання соціальних послуг). Випадків порушення договору не виявлено.

Професійність 100 %

У Центрі затверджені положення, структура та штатний розпис, які сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації. Посадові та робочі інструкції затверджені згідно «Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. Соціальні послуги» затвердженого наказом Міністерства соціальної політики від 29.03.2017 року № 518, з якими ознайомлені всі спеціалісти під особистий підпис. Аналіз особових справ працівників Центру показав, що всі особові справи містять належним чином засвідчені копії документів про освіту (державного зразка).

Надавачі соціальних послуг проходять медичний огляд при влаштуванні на роботу та відповідно до чинного законодавства. Працівники з надання послуги натуральної допомоги забезпечені необхідним інвентарем та обладнанням для надання якісних соціальних послуг.

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

Завідувач відділення соціальної роботи

Оксана БУНІНА