

Звіт про проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, які надаються Збараським центром соціальних служб

На виконання Постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 р. № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 року № 904 «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» та розпорядження голови Збараської міської ради від 04 червня 2021 року № 148 «Про створення комісії з проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг» комісією упродовж червня 2021 року проведено зовнішню оцінку якості соціальних послуг, які надавалися Збараським центром соціальних служб Збараської міської ради за 2020 рік.

Метою зовнішньої оцінки є визначення відповідності наданих соціальних послуг державним стандартам та потребам отримувачів, удосконалення організації послуг, що надаються Збараським центром соціальних служб Збараської міської ради.

Комісія з проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг (далі - Комісія) використовувала наступні методи проведення оцінки:

- опитування отримувачів соціальних послуг або їх законних представників;
- спостереження за процесом надання соціальних послуг;
- бесіди / співбесіди з персоналом надавача соціальних послуг;
- вивчення документації надавача соціальних послуг, іншої документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг.

Оцінка якості соціальних послуг визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг, а саме:

- адресність та індивідуальний підхід;
- результативність;
- своєчасність;
- доступність та відкритість;
- повага до гідності отримувача соціальної послуги;
- професійність.

Оцінка проводилася у період з 01.06.2021 року по 30.06.2021 року.

Предметом оцінки якості стали соціальні послуги: консультування, соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах.

При проведенні зовнішньої оцінки якості надання послуг консультування, соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, застосовувались показники якості соціальних послуг, які визначено у Державному стандарті соціальної послуги консультування, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 02.07.2015 № 678; у Державному стандарті соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 31.03.2016 № 318.

Фахівці із соціальної роботи центру працюють згідно посадових інструкцій, які зберігається в особовій справі. Наявні діючі правила внутрішнього трудового розпорядку. Під час зовнішньої оцінки було встановлено, що фахівцями із соціальної роботи постійно проводиться відвідування тренінгів, семінарів різних рівнів відповідно до напрямку роботи, як онлайн так і очно. Інформація щодо діяльності центру поширюється на сайті у фейсбучі на сторінці центру.

Соціальна послуга «Соціальний супровід»

В ході зовнішнього оцінювання встановлено, що у 2020 році під соціальним супроводом фахівців із соціальної роботи перебувало 71 сім'я. За категорією отримувачів соціальної послуги клієнти розподілилися наступним чином:

Соціальний супровід сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах 71 сім'я:

- Сім'ї з інвалідністю (дорослі) – 3 осіб;
- діти з інвалідністю – 3 дитини;
- сім'ї, члени яких перебувають/ перебували у конфлікті з законом – 1 ;
- сім'ї, в яких є ризик соціального сирітства, складні та конфліктні стосунки, малозабезпечені – 3;
- постраждалі від збройних конфліктів та тимчасової окупації - 2 ;
- одинока матір (батько) – 2;
- сім'ї учасників АТО – 2;
- сім'ї, де є алко/наркозалежні члени родини – 4;
- дітей постраждалих від жорстокого поводження та насильства – 14
- сімей трудових мігрантів – 3;
- сім'я ромської національності – 1;
- сім'ї, батьки в яких безвідповідально ставляться до догляду та виховання дітей - 22;
- сім'ї, яким призначена соціальна допомога при народженні дитини - 2;

Протягом 2020 року з соціального супроводу було знято 45 сімей. З позитивним результатом знято 43 сімей, що становить 95%, мінімізовані проблеми у 2 випадках - 5%, без досягнення позитивного результату – 0, та 0 сімей – з негативним результатом.

Звіт за результатами соціального супроводу заповнюється надавачем послуги спільно з клієнтом. За даними анкетування отримувачів послуги, супровід яких завершено у 2020 році, та звітів за результатами соціального супроводу сім'ї (особи) встановлено, що оцінка потреб сім'ї (особи) у наданні соціальних послуг проведена якісно у 100% випадків, надані соціальні послуги відповідали потребам отримувачів.

Надавач соціальної послуги завжди дотримується норм етики поведінки та толерантності у спілкуванні з отримувачами, ознаки дискримінації відсутні, у 100% випадків отримувачі послуг були ознайомлені з результатами оцінки потреб.

Питання щодо сімей (осіб), які опинилися у складних життєвих обставинах, розглядалися на засіданнях Комісії з захисту прав дитини – 71 (100 %);

Укладено договорів про здійснення соціального супроводу – 71 (100 %);

Здійснено оцінку потреб сім'ї/особи – 71 (100 %);

Складено план соціального супроводу сім'ї/особи – 71 (100 %).

Звіти за результатами соціального супроводу складаються разом з отримувачами послуги. Скарг стосовно надання соціальної послуги соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, від отримувачів не надходило.

Аналіз якості соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах

№	ПОКАЗНИКИ якості соціального супроводу сімей, перебувають у складних життєвих обставинах	Стан за 2020 рік
1	Частка отримувачів послуги соціального супроводу, в яких після отримання послуги відбулося покращення фізичного, психологічного, соціального стану, від загальної кількості отримувачів цієї послуги	85%
2	Частка отримувачів послуги, які повторно отримують послугу соціального супроводу, від загальної кількості отримувачів цієї послуги	15 %
3	Частка отримувачів послуги, які не набули належних навичок справлятися із складними життєвими обставинами (далі — СЖО), від загальної кількості отримувачів цієї послуги.	5 %
4	Частка отримувачів послуги, які набули навичок справлятися із СЖО та мінімізувати їхні наслідки, від загальної кількості отримувачів цієї послуги	95 %
5	Частка отримувачів послуги, яким достроково завершено надання послуги соціального супроводу у зв'язку з досягненням позитивного результату, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.	30 %
6	Частка отримувачів послуги, яким послуга надавалася відповідно до потреб отримувача, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.	100 %
7	Частка надавачів послуги соціального супроводу, у яких перевищено навантаження відповідно до Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, від загальної кількості надавачів цієї послуги.	40 %
8	Рівень забезпечення приміщеннями, обладнанням і витратними матеріалами, необхідними для надання послуги відповідно до встановлених норм.	30 %

Результати внутрішньої оцінки якості соціальних послуг: соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, що надавались у 2020 році, в цілому

	Принципи надання соціальної послуги	Результат
1	Доступність соціальної послуги соціального супроводу	Добре
2	Незалежність отримувача соціальної послуги соціального супроводу	Добре

3	Захист та безпека отримувача соціальної послуги соціального супроводу	Добре
4	Конфіденційність інформації	Добре

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі із суб'єктом, що надає соціальну послугу
Добре	Продовжувати роботу із суб'єктом

Принципи надання соціальної послуги соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах

Доступність соціальної послуги.

Послуга соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, надається за місцем перебування отримувачів послуг, у приміщенні Центру з урахуванням карантинних вимог та у дистанційному режимі.

Усі фахівці, які надавали послугу, мають посадову інструкцію, що містить кваліфікаційні вимоги, регулює права та обов'язки надавачів.

Кабінети Центру знаходяться на першому поверсі будівлі, будівля є частково доступною для людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

Інформація про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, розміщена на інформаційному стенді в кабінеті фахівців Центру, доступні буклети, листівки. Всім отримувачам соціальної послуги зрозумілий її зміст та умови її надання.

Незалежність отримувача соціальної послуги.

Фахівці, які здійснюють соціальний супровід сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, в своїй роботі застосовують індивідуальний підхід, шанобливе ставлення до расової приналежності, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, стану здоров'я, етнічного та соціального походження, сімейного та майнового стану, місця проживання, громадянства та мови отримувачів соціальної послуги, не допускають негуманних і дискримінаційних дій щодо них.

Сім'ям (особам), що перебували протягом 2020 року під соціальним супроводом, надається повна інформація про їх права та обов'язки, про Центр та соціальні послуги, які надаються фахівцями.

Захист та безпека отримувачів соціальної послуги.

Фахівці із соціальної роботи, які надають послугу соціального супроводу, провадять свою діяльність із повагою до гідності отримувачів соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій, застосування фізичного, психічного чи іншого насильства щодо них.

Отримувачі послуги соціального супроводу володіють інформацією про порядок оскарження непрофесійних дій фахівців, які здійснюють соціальний супровід.

Використання фахівцями із соціальної роботи речей сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, для особистих цілей, отримання коштів, подарунків не допускається. Кошти, подарунки від отримувачів соціальної послуги надавачам даної послуги не пропонуються.

Отримувачі соціальної послуги проінформовані щодо заборони вживання алкогольних напоїв, наркотичних речовин в приміщенні центру, недопустимість застосування насильства щодо надавача послуги.

Конфіденційність інформації.

Фахівці із соціальної роботи, які надають соціальну послугу соціального супроводу, вживають заходів щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Законів України «Про інформацію», «Про захист персональних даних».

Випадків розголошення конфіденційної інформації не було.

Соціальна послуга Консультування

Протягом 2020 року в центр звернулися 74 сімей, з них 71 сімей перебували в складних життєвих обставинах (в них 156 дітей). Здійснено оцінку потреб 256 сім'ям. Надано 224 послуги консультування. З них 45 сімей учасників АТО/ООС, постраждали від жорстокого поводження та насильства - 14 осіб(в т.ч. дітей – 10), одинока матір (батько) – 7 осіб, постраждали від збройних конфліктів та тимчасової окупації – 46 осіб (в т.ч. внутрішньо переміщенні сім'ї – 1), сім'ї, в яких є ризик соціального сирітства – 3 сім'ї, сім'ї, члени яких перебувають / перебували у конфлікті з законом – 12 сімей, сім'ї, де є алко/наркозалежні члени родини – 4 сім'ї.

Кількісні показники якості надання соціальної послуги консультування.

кількість скарг і результати їх розгляду — скарг стосовно надання соціальних послуг від отримувачів не надходило;

кількість задоволених звернень за отриманням соціальної послуги — 100 %;

чисельність працівників, які підвищили рівень кваліфікації – 100 % (7 працівників).

Адресність та індивідуальний підхід.

Індивідуальний план надання соціальної послуги консультування складається відповідно до вимог Державного стандарту, відповідає визначеним індивідуальним потребам її отримувача.

Вибірковий аналіз індивідуальних планів надання соціальної послуги консультування показав, що соціальна послуга консультування надається у відповідності до індивідуальних потреб отримувачів.

Індивідуальний план підписується як надавачем, так і отримувачем послуги консультування з урахуванням потреб отримувача послуг. Індивідуальний план соціальної послуги переглядається відповідно до Державного стандарту.

Своєчасність.

Вибірковий аналіз оцінки алфавітних карток та індивідуальних планів показав, що прийняття рішення щодо надання соціальної послуги консультування відбувається у строки та терміни, визначені Державним стандартом.

Доступність та відкритість

Послуга консультування надається у приміщенні центру та за місцем мешкання отримувачів послуг.

Кабінети Центру знаходяться на першому поверсі будівлі, будівля є частково доступною для людей з інвалідністю та інших мало мобільних груп населення.

Інформація щодо заходів, послуг Центру, постійно висвітлюється на офіційній сторінці Центру в соціальній мережі FACEBOOK.

Повага до гідності отримувача соціальної послуги

Отримувачам послуги консультування надано повну інформацію про центр та соціальні послуги, які надаються фахівцями. Надавачі послуги завжди відносяться з повагою до гідності отримувачів соціальної послуги консультування та не допускають негуманних і дискримінаційних дій щодо них.

Працівники, які надають соціальні послуги, вживають заходів щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Законів України «Про інформацію», «Про захист персональних даних».

Професійність.

В центрі затверджено штатний розпис у 2020 році в кількості 10 посад, кількість фактично працюючих станом на 31.12.2020 року 10 осіб, що становить 100 % від загальної кількості затверджених посад. Станом на 01.06.2021 в центрі фактично працює 9 осіб. В наявності розроблені посадові інструкції, всі працівники ознайомлені зі своїми посадовими інструкціями під особистий підпис. Наявні діючі правила внутрішнього трудового розпорядку та Регламент роботи, з якими ознайомлені всі спеціалісти під підпис.

Кваліфікацію підвищило протягом 2020 року : 7 осіб

Моніторинг якості надання послуги здійснюється шляхом проведення щотижневих нарад при директорі (з аналізом складних випадків), безпосередньо супервізією особових справ, наданням щотижневої, щомісячної та квартальної звітності щодо кількісних та якісних показників роботи.

Кількісні показники якості надання соціальної послуги консультування

Кількісні показники	від 0% до 20%	від 21% до 50%	від 51% до 100%
Кількість скарг та результати їх розгляду			добре
Кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги консультування			добре

Результати зовнішньої оцінки якості соціальної послуги консультування

Показники якості	від 80% до 100% «Добре»	51% до 79% «Задовільно»	від 0% до 50% «Незадовільно»
Адресність та індивідуальний підхід	Добре		
Результативність	Добре		
Своєчасність	Добре		
Доступність та відкритість		Задовільно	
Повага гідності отримувача	Добре		
Професійність	Добре		

Оцінка якості соціальних послуг консультування, соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, що надавались у 2020 році, в цілому

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі із суб'єктом, що надає соціальну послугу
Добре	Продовжувати роботу із суб'єктом

Рекомендації та заходи, спрямовані на вдосконалення процесу обслуговування і підвищення якості надання соціальних послуг Збаразьким центром соціальних служб Збаразької міської ради за такими напрямками:

1. Згідно з постановою КМУ від 01.06.2020 №449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» забезпечити своєчасне проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг, в т.ч. соціальний супровід, консультування, соціальна профілактика у 2021 році.
2. Забезпечити чітке дотримання працівниками Державних стандартів надання соціальних послуг та інших нормативних документів, зокрема, в частині встановлених строків на вжиття тих чи інших заходів.
3. Забезпечити регулярний і систематичний перегляд індивідуальних планів надання соціальної послуги в порядку і в строки встановлені Державними стандартами.
4. Постійно проводити роз'яснювальну роботу з працівниками щодо дотримання санітарно-гігієнічних норм і правил запобігання зараженню інфекцією, вживати всі необхідні протиепідемічні заходи під час організації роботи щодо надання соціальних послуг, у зв'язку із запровадженням обмежувальних карантинних заходів на території України, спрямованих на запобігання поширенню гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої корона вірусом.
5. Продовжити висвітлення роботи центру соціальних служб на сторінках фейсбуку.
6. Провести нараду із працівниками центру з метою оприлюднення результатів проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг;
7. Оприлюднити на сайті міської ради результати проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг у центрі соціальних служб.

Підсумки зовнішньої оцінки якості соціальних послуг розглянуто на засіданні Комісії 21 липня 2021 року, протокол № 2

Заступник голови комісії

Ганна ХОДИНЧАК

Секретар комісії

Віра ЛІНКЕВИЧ

Члени комісії

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____