

Інформація центру соціальних служб Миргородської міської ради про результати проведеної внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг за 2022 рік

Внутрішня оцінка якості проводилася з метою підвищення рівня якості соціальних послуг, що надаються центром соціальних служб Миргородської міської ради (далі - Центр). Центр є спеціальним закладом, що проводить соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах і надає їм соціальні послуги.

Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, наказами Мінсоцполітики, іншими нормативно-правовими актами у сфері соціальної роботи та надання соціальних послуг, а також Положенням про центр соціальних служб Миргородської міської ради.

Центр провадить діяльність за принципами гуманізму, забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків, поваги до честі та гідності, толерантності, законності, соціальної справедливості, доступності та відкритості, неупередженості та безпечності, добровільності, індивідуального підходу, комплексності, конфіденційності, забезпечення високого рівня якості соціальних послуг.

Основними завданнями центру є:
проведення соціально-профілактичної роботи, спрямованої на запобігання потраплянню у складні життєві обставини осіб та сімей з дітьми;
надання особам і сім'ям з дітьми комплексу соціальних послуг відповідно до їх потреб згідно з затвердженим переліком, з метою подолання складних життєвих обставин та мінімізації негативних наслідків таких обставин.

Внутрішня оцінка якості соціальних послуг проводилася з метою оптимізації та удосконалення діяльності Центру, підвищення рівня якості надання соціальних послуг, підвищення рівня професійної компетенції працівників.

Наказом директора Центру від 07.02.2023 № 5 було призначено відповідального за організацію та проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг та затверджено склад Комісії з внутрішньої оцінки якості соціальних послуг за 2022 рік.

При проведенні внутрішньої оцінки застосовувались «Методичні рекомендації з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», затверджені наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2003 № 904.

Внутрішня оцінка якості соціальних послуг проводилась у період з 07.02.2023 по 09.03.2023 шляхом:

- опитування отримувачів соціальних послуг або їх законних представників;
- спостереження за процесом надання соціальних послуг;
- бесіди / співбесіди з надавачами соціальних послуг;
- вивчення документації надавача соціальних послуг, іншої документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг;
- аналіз звітної документації,
- анкетування отримувачів соціальних послуг;
- аналіз інформаційно-методичного забезпечення, оснащення приміщення обладнанням для надання послуг, забезпечення кадрових ресурсів;
- супервізійні робочі наради;
- аналіз особових справ сімей, які перебували під соціальним супроводом.

СОЦІАЛЬНА ПОСЛУГА КОНСУЛЬТУВАННЯ.

Для проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги консультування застосовувалися показники якості соціальної послуги консультування, наведені у додатку 6 до Державного стандарту соціальної послуги консультування. При проведенні оцінки якості використовувалися такі методи оцінки: опитування отримувачів соціальних послуг або їх законних представників шляхом анкетування, 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.

Показники кількісні	Від 0% до 50%	Від 51% до 79%	Від 80% до 100%
Кількість скарг та результат їх розгляду	«добре»	-	
Кількість задоволених звернень про отримання послуги консультування	-	-	«добре»
Кількість працівників, які підвищили кваліфікацію	-	-	«добре»
Моніторинг та оцінка якості проводиться щороку	-	-	«добре»

Показники якісні	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50% (незадовільно)
Адресність та індивідуальний підхід	-	«задовільно»	-
Результативність	«добре»	-	-
Своєчасність	«добре»	-	-
Доступність	-	«задовільно»	-
Повага до гідності отримувача соціальної послуги	«добре»	-	-
Професійність	«добре»	-	-

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі із суб'єктом, що надає соціальну послугу
«добре»	Продовжувати роботу із суб'єктом
«задовільно»	-
«незадовільно»	-

Згідно шкали оцінки якісних та кількісних показників якості послуги консультування відповідає встановленому рівню – «Добре».

СОЦІАЛЬНА ПОСЛУГА СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ СІМЕЙ (ОСІБ), ЯКІ ПЕРЕБУВАЮТЬ У СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ.

Для проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги соціальний супровід сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах застосовувалися показники якості соціальної послуги соціальний супровід сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, наведені у додатку 2 до Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах.

При проведенні оцінки якості використовувалися такі методи оцінки: опитування отримувачів соціальних послуг або їх законних представників шляхом анкетування, 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.

1. Частка отримувачів послуги соціального супроводу, в яких після отримання послуги відбулося покращення фізичного, психологічного, соціального стану, від загальної кількості отримувачів цієї послуги - 89,6 %.

2. Частка отримувачів послуги, які повторно отримують послугу соціального супроводу, від загальної кількості отримувачів цієї послуги - 0 %.

3. Частка отримувачів послуги, які не набули належних навичок справлятися із складними життєвими обставинами (далі - СЖО), від загальної кількості отримувачів цієї послуги - 11,4 %.

4. Частка отримувачів послуги, які набули навичок справлятися із СЖО та мінімізувати їхні наслідки, від загальної кількості отримувачів цієї послуги - 89,6%.

5. Частка отримувачів послуги, яким достроково завершено надання послуги соціального супроводу у зв'язку з досягненням позитивного результату, від загальної кількості отримувачів цієї послуги - 0 %.

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 - 0 %.

8. Рівень забезпечення приміщеннями, обладнанням і витратними матеріалами, необхідними для надання послуги відповідно до встановлених норм – 100 %.

Якість послуги відповідає встановленому рівню – «Добре».

СОЦІАЛЬНА ПОСЛУГА СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ СІМЕЙ, У ЯКИХ ВИХОВУЮТЬСЯ ДІТИ-СИРОТИ І ДІТИ, ПОЗБАВЛЕНІ БАТЬКІВСЬКОГО ПІКЛУВАННЯ

Для проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги соціальних супровід сімей, в яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, застосовувалися показники якості соціальної послуги супровід сімей, в яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, наведені у додатку 2 до Державного стандарту соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування.

При проведенні оцінки якості використовувалися такі методи оцінки: опитування отримувачів соціальних послуг або їх законних представників шляхом анкетування, 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.

1. Частка отримувачів послуги (діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування), які були повернуті до закладів для дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського

піклування, через відсутність взаєморозуміння, від загальної кількості дітей, влаштованих у сімейні форми виховання - 0 %.

2. Частка сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, що припинили своє функціонування з причин неготовності опікунів, піклувальників, прийомних батьків, батьків-вихователів до виконання своїх функцій - 0 %.

3. Відсутність скарг щодо надавача соціальної послуги соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування – 0%.

4. Отримувач соціальної послуги соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, залучається до прийняття рішень в процесі здійснення усіх етапів соціальної послуги соціального супроводу та до процесу оцінювання якості її надання – 100 %.

5. Дотримання строків відвідування отримувача соціальної послуги соціального супроводу за місцем його проживання (перебування) – 70 %.

6. Частка надавачів соціальної послуги соціального супроводу сім'ям, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, які мають відповідну фахову освіту (100 %), пройшли відповідне навчання (75 %), пройшли чергове підвищення кваліфікації, від кількості тих, які потребують такої підготовки (0 %).

7. Частка надавачів соціальної послуги соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, навантаження яких перевищує показник, визначений Державним стандартом соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, від загальної кількості надавачів цієї послуги – 0 %.

8. Рівень забезпечення приміщеннями, обладнанням і витратними матеріалами, необхідними для надання соціальної послуги соціального супроводу відповідно до встановлених норм – 100 %.

Якість послуги відповідає встановленому рівню – «Добре»

СОЦІАЛЬНА ПОСЛУГА ПРОФІЛАКТИКА

Для проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги профілактика застосовувалися показники якості соціальної послуги профілактика, наведені у додатку 4 до Державного стандарту соціальної послуги профілактика.

При проведенні оцінки якості використовувалися такі методи оцінки: опитування отримувачів соціальних послуг або їх законних представників шляхом анкетування, 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 визначається із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг зазначеної в Додатку 2 до пункту 3.5 Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг.

Показники кількісні	Від 0% до 50%	Від 51% до 79%	Від 80% до 100%
Кількість скарг та результат їх розгляду	«добре»	-	
Кількість задоволених звернень про отримання послуги	-	-	«добре»
Кількість працівників, які підвищили кваліфікацію	-	-	«добре»
Моніторинг та оцінка якості проводиться щороку	-	-	«добре»

Показники якісні	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50% (незадовільно)
Адресність та Індивідуальний підхід	-	«задовільно»	-
Результативність	«добре»	-	-
Своєчасність	«добре»	-	-
Доступність	-	«задовільно»	-
Повага до гідності отримувача соціальної послуги	«добре»	-	-
Професійність	-	«задовільно»	-

ОЦІНКА ЯКОСТІ СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ ВЦІЛОМУ

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі із суб'єктом, що надає соціальну послугу
«добре»	Продовжувати роботу із суб'єктом
«задовільно»	-
«незадовільно»	-

Згідно шкали оцінки якісних та кількісних показників якості послуги консультування відповідає встановленому рівню – «Добре».

РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПОКРАЩЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ

Забезпечити регулярний і систематичний перегляд Індивідуальних планів надання соціальної послуги в порядку і в строки встановлені Державними стандартами.

Вжити заходів щодо пристосування приміщення Центру для обслуговування в них людей з обмеженими фізичними можливостями (облаштування пандусів, кнопок виклику спеціаліста тощо).

Забезпечити вивчення працівниками Державних стандартів надання соціальних послуг та інших нормативних документів, зокрема, в частині встановлених строків на вжиття тих чи інших заходів. Встановити чіткий контроль за здійсненням фахівцями своєчасного відвідування сімей та своєчасного виконання запланованих заходів.

Забезпечити проходження відповідного навчання та чергового підвищення кваліфікації усіма фахівцями, які надають соціальні послуги.

Розробити і затвердити процедуру проведення опитувань, збору відгуків та прийому і реагування на скарги. Ознайомити з цими процедурами отримувачів послуг.

Директор центру

Вікторія МАКСИМОВА