

ЗАТВЕРДЖУЮ

Начальник управління праці
та соціального захисту
населення виконкому
Лебединської міської ради



Валентина ГУБСЬКА
2024 року

Аналіз

даних зовнішнього моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг Лебединським міським територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) та Лебединським міським центром соціальних служб станом на 25.10.2024

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 01 червня 2020 року № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, затверджених наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904, наказу начальника управління праці та соціального захисту населення виконкому Лебединської міської ради від 19.09.2024 № 26-О «Про проведення моніторингу та зовнішнього оцінювання якості надання соціальних послуг Лебединським міським територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) та Лебединським міським центром соціальних служб.» (далі - наказ) робочою групою з питань аналізу системи надання соціальних послуг у складі, затвердженому вищевказаним наказом, було проведено зовнішній моніторинг та оцінку якості соціальних послуг, наданих мешканцям Лебединської міської територіальної громади (далі – Лебединська міська ТГ) протягом 2023 року наступними установами: Лебединським міським територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) та Лебединським міським центром соціальних служб.. Зокрема, було проаналізовано якість надання наступних послуг:

- догляд вдома,
- консультування,
- соціальний супровід,
- представництво інтересів,
- натуральна допомога,
- інформування,
- екстрене (кризове) втручання.

Робочою групою було проаналізовано щоквартальні звіти надавачів соціальних послуг, вибірково проведена перевірка у відділеннях установ та

аналіз опитування отримувачів соціальних послуг з метою отримання відгуків щодо організації та надання цих послуг.

Членами робочої групи проводився систематичний аналіз якісних та кількісних показників надання соціальних послуг, у тому числі шляхом проведення анкетування та опитування отримувачів соціальних послуг, бесід під час прийому отримувачів послуг у приміщенні управління праці та соціального захисту населення виконкому Лебединської міської ради.

В опитуванні взяли участь 125 отримувачів соціальних послуг (з них 103 – безпосередньо працівниками управління, 22 – безпосередньо надавачами соціальних послуг). Здійснювалося періодичне спостереження за роботою працівників надавачів соціальних послуг. Проводились бесіди/співбесіди з соціальними робітниками, соціальними працівниками, фахівцями із соціальної роботи. Перевірено Журнали обліку отримувачів соціальних послуг, особові справи отримувачів соціальних послуг.

Згідно з проведеним опитуванням отримувачів соціальних послуг, в т.ч. і телефонного, бесід, 98,4% опитаних отримувачів соціальних послуг задоволені рівнем надання соціальних послуг установами Лебединської міської ТГ, що відображається покращенням їх емоційного, психологічного, фізичного стану, позитивними змінами у стані отримувачів соціальних послуг у процесі надання, порівняно з періодом, коли соціальні послуги не надавались.

Лебединським міський територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) (далі – територіальний центр) організовано надання соціальних послуг: консультування, догляд вдома, представництво інтересів, натуральна допомога, екстрене (кризове) втручання, інформування. У 2023 році на обліку в територіальному центрі перебувало 1398 особи (за 2022 рік - 1307 осіб), які потребують різних соціальних послуг та є фактичними отримувачами соціальних послуг (охоплено соціальними послугами 100% від потреби). В структурі територіального центру організовано роботу наступних відділень: відділення соціальної допомоги вдома та відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги.

Відділенням соціальної допомоги вдома надаються послуги з догляду вдома самотнім непрацездатним громадянам та забезпечують виконання більш ніж 20 заходів, що складають зміст даної послуги. У 2023 році 84 соціальні робітники надали послуги 874 самотнім та самотньо проживаючим непрацездатним громадянам.

Під час проведення зовнішньої оцінки якості було встановлено, що соціальні робітники відвідують своїх підопічних 2-3 рази на тиждень та надають їм послуги відповідно до укладених договорів, індивідуальних планів та затверджених графіків роботи.

Керівництвом здійснюється постійний контроль за діяльністю соціальних робітників.

Проблемні питання отримувачів соціальної послуги догляду вдома розглядаються у встановлені законодавством терміни. Здійснюється

оперативне реагування на скарги отримувачів соціальної послуги та проведення роботи щодо надання роз'яснень отримувачам соціальної послуги догляду вдома (рівень подолання або мінімізації наслідків складних життєвих обставин отримувачами соціальних послуг). В ході перевірки роботи соціальних працівників, проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг не було отримано жодної скарги зі сторони отримувачів послуг. Щодо якості надання соціальних послуг територіальним центром до управління праці та соціального захисту населення виконкому Лебединської міської ради надійшло одне письмове звернення.

Відділенням організації надання адресної натуральної та грошової допомоги постійно проводиться робота по залученню позабюджетних коштів, гуманітарної, спонсорської допомоги для зміцнення матеріально-технічної бази територіального центру та надання допомоги самотнім непрацездатним громадянам і особам з інвалідністю.

Встановлено, що у 2023 році направлено 7 запитів на підприємства та установи для отримання різних видів допомоги, отримали допомогу (продуктові набори, засоби особистого догляду) на суму 145,4 тис. грн., у 2022 році 233,0 тис. грн.

Відділенням надається послуга прокату засобів пересування та реабілітації. Відділення забезпечено 78 засобами, з яких 25 перебувають у користуванні потребуючого населення. За звітний період послугою прокату скористались 27 осіб (за 2022 рік - 32 особи), які, відповідно до довідки з лікувальної установи, потребують користування технічними засобами реабілітації.

З метою розширення спектру надання соціальних послуг, створення умов, сприяння всебічному розвитку людей похилого віку, реінтеграції їх в активне життя, запроваджено «Університет третього віку». У 2023-2024 навчальному році за бажанням слухачів курсів «Університету третього віку» запроваджено освітній проект «Комп'ютерний клас». 16 осіб опанували комп'ютерну грамотність відповідно до затвердженого плану.

При проведенні зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг застосовувалися наступні показники: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувача соціальної послуги, професійність.

Оцінка показників забезпечення якості соціальних послуг територіальним центром:

1) адресність та індивідуальний підхід (98% - статус «добре»)

Всі особові справи отримувачів соціальних послуг ведуться відповідно до вимог визначених Державними стандартами соціальних послуг. Особові справи містять заяви та договори нового зразка. В наказі про взяття на обслуговування підставою визначено рішення управління праці та соціального захисту населення виконкому Лебединської міської ради, що відповідає вимогам Закону України «Про соціальні послуги» та Порядку надання соціальних послуг. Індивідуальні плани надання соціальних послуг,

які ґрунтуються на визначенні індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, складаються й узгоджуються з кожним отримувачем соціальної послуги. Перегляд індивідуального плану здійснюється відповідно до вимог Державного стандарту соціальної послуги. Однак карти визначення (оцінювання) індивідуальних потреб, визначення ступеня індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги підшиваються у окрему папку.

2) результативність (98% - статус «добре»)

За результатами опитування та проведених перевірок були отримані позитивні відгуки щодо роботи фахівців територіального центру. Постійно проводиться інформаційно-роз'яснювальна робота серед підопічних щодо якості соціального обслуговування. Через запровадження воєнного стану внутрішній моніторинг не проводився.

3) своєчасність (100% - статус «добре»)

Всі звернення громадян були розглянуті з дотриманням термінів у прийнятті рішень. Договори на надання соціальних послуг оформлюються у відповідності до вимог Державних стандартів. Примірники договорів, які знаходяться в особових справах отримувачів послуг містять підписи отримувачів послуг, пролонговуються вчасно.

4) доступність та відкритість (75,2% - статус «задовільно»)

Розташування територіального центру та його відділень є зручним для отримувачів соціальних послуг, знаходяться у районі міста з зручним транспортним сполученням. Приміщення відділення соціальної допомоги вдома знаходиться на першому поверсі, відповідає санітарним та протипожежним вимогам чинного законодавства України. Відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги знаходиться на четвертому поверсі, що не відповідає ДБН України у частині доступності. Всі приміщення обладнані інформаційними табличками. В приміщенні територіального центру та відділень відсутні належним чином оформлені стени з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальних послуг.

5) повага до гідності отримувача соціальної послуги (100% - статус «добре»)

В ході опитування не було виявлено негативних відгуків щодо некоректного, неввічливого ставлення зі сторони фахівців територіального центру до отримувачів соціальних послуг. У договорі про надання соціальних послуг передбачено пункт, згідно з яким працівники територіального центру зобов'язуються бути ввічливими та коректними у спілкуванні з отримувачем послуг при виконанні своїх посадових обов'язків, дотримуватися конфіденційності в роботі з інформацією, отриманою в процесі виконання службових обов'язків.

6) професійність (100% - статус «добре»)

Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації суб'єкта, що надає соціальну послугу. Посадові інструкції затверджено згідно з вимогами чинного законодавства. Всі працівники та соціальні робітники відділень володіють

необхідними знаннями й навичками, які відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеним «Довідником кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. Соціальні послуги», затвердженим наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 14 жовтня 2005 року № 324. В особових справах працівників територіального центру містяться документи про освіту (державного зразка). Керівником територіального центру організовано щорічне проходження медичних оглядів надавачами соціальних послуг. Виробничі наради проводяться за потреби але не рідше одного разу на тиждень. Для забезпечення якісного надання соціальних послуг територіальний центр має 1 автотранспортний засобів, який не пристосований для перевезення маломобільних груп населення. Відділення територіального центру оснащені необхідною для роботи комп'ютерною технікою.

Зовнішня оцінка якості надання соціальних послуг визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг (узагальнювалися статуси, які переважали).

Узагальнена оцінка якісних показників

Якісні показники	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 та відкритість		«задовільно»	
Повага до гідності отримувача соціальної послуги	«добре»		
Професійність	«добре»		

Узагальнена оцінка кількісних показників

Кількісні показники	Від 0% до 20%	Від 21% до 50%	Від 51% до 100%
Кількість скарг та результати їх розгляду	2(0,14%)		
Кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги догляду вдома			100%
Кількість соціальних працівників, які пройшли атестацію			100%

Оцінка якості соціальних послуг в цілому

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

Рекомендації для покращення якості наданих соціальних послуг або покращення організації роботи суб'єкта, що надає соціальні послуги:

1. Продовжити роботу, спрямовану на виявлення громадян похилого віку, осіб з інвалідністю з метою надання їм соціальних послуг;
2. Проводити систематичне підвищення кваліфікації працівників, в межах фінансової можливості;
3. Вжити заходи щодо 100% забезпечення доступності приміщень відділень територіального центру, де надаються соціальні послуги маломобільним групам населення;
4. Карти визначення (оцінювання) індивідуальних потреб, визначення ступеня індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги підшивати у особову справу отримувача соціальної послуги.
5. Вжити заходи щодо облаштування приміщень територіального центру інформаційними таблицями в тому числі виконаними шрифтом Брайля.

Метою діяльності комунальної установи **Лебединський міський центр соціальних служб** (далі – Центр соціальних служб) є профілактика, подолання та мінімізація наслідків складних життєвих обставин.

Центром соціальних служб здійснюється взяття на облік та надання соціальних послуг: консультування, кризове (екстренне) втручання, представництво інтересів, соціальний супровід.

відповідно до вимог Державних стандартів формуються особові справи отримувачів послуг, ведеться активна співпраця з іншими установами з метою вирішення соціальних, побутових та інших питань отримувачів послуг.

Оцінка показників забезпечення якості соціальних послуг Центром соціальних служб:

- 1) адресність та індивідуальний підхід (100% - статус «добре»)

Всі особові справи отримувачів соціальних послуг ведуться відповідно до вимог визначених Державними стандартами соціальних послуг, містять карти визначення (оцінювання) індивідуальних потреб. Індивідуальні плани

надання соціальних послуг, які ґрунтуються на визначенні індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, складаються й узгоджуються з кожним отримувачем соціальної послуги.

2) результативність (100% - статус «добре»)

За результатами опитування та проведених перевірок були отримані позитивні відгуки щодо роботи фахівців Центру соціальних служб. Постійно проводиться інформаційно-роз'яснювальна робота серед отримувачів послуг щодо якості соціального обслуговування.

3) своєчасність (100% - статус «добре»)

Всі звернення громадян були розглянуті з дотриманням термінів у прийнятті рішень. Примірники договорів про надання соціальних послуг, які знаходяться в особових справах отримувачів послуг містять підписи отримувачів послуг.

Строки та терміни надання послуг відповідають зазначеним у договорі.

4) доступність та відкритість (75,2% - статус «задовільно»)

Центр соціальних служб знаходиться на 3 поверсі приміщення Лебединської міської ради. У зв'язку з відсутністю засобів доступності (підйомник, ліфт) є недоступним для маломобільних груп населення. Приміщення відповідає санітарним та протипожежним вимогам чинного законодавства України. Розташування Центру соціальних служб є зручним для отримувачів соціальних послуг. Приміщення обладнано інформаційними табличками, оформлені стенди з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальних послуг.

5) повага до гідності отримувача соціальної послуги (100% - статус «добре»).

У ході опитування не було виявлено негативних відгуків щодо некоректного, неввічливого ставлення зі сторони фахівців центру соціальних служб до отримувачів соціальних послуг. У договорі про надання соціальних послуг передбачено пункт, згідно з яким працівники зобов'язуються бути ввічливими та коректними у спілкуванні з отримувачем послуг при виконанні своїх посадових обов'язків, дотримуватися конфіденційності в роботі з інформацією, отриманою в процесі виконання службових обов'язків.

6) професійність (100% - статус «добре»)

Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації суб'єкта, що надає соціальну послугу. Посадові інструкції затверджено згідно з вимогами чинного законодавства. Всі працівники володіють необхідними знаннями й навичками, які відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеними «Довідником кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. Соціальні послуги», затвердженим наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 14 жовтня 2005 року № 324. В особових справах працівників містяться документи про освіту (державного зразка). У центрі соціальних служб організовано проходження курсів підвищення кваліфікації працівниками, з отриманням сертифікатів. Виробничі наради проводяться за потреби, але не рідше одного разу на тиждень. Для забезпечення якісного надання

соціальних послуг Центр соціальних служб оснащено комп'ютерною технікою.

Зовнішня оцінка якості надання соціальних послуг визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг (узагальнювалися статуси, які переважали).

Узагальнена оцінка якісних показників

Якісні показники	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 та відкритість		«задовільно»	
Повага до гідності отримувача соціальної послуги	«добре»		
Професійність	«добре»		

Узагальнена оцінка кількісних показників

Кількісні показники	Від 0% до 20%	Від 21% до 50%	Від 51% до 100%
Кількість скарг та результати їх розгляду	0		
Кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги догляду вдома			100%
Кількість соціальних працівників, які пройшли атестацію	0		

Оцінка якості соціальних послуг в цілому

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

Досягненнями Центру соціальних служб є:

1. Вдосконалення системи підвищення фахового рівня спеціалістів, запровадження нових організаційних форм практичної діяльності для ефективного застосування комплексних практичних методологій у поєднанні з інноваціями у сфері надання соціальних послуг.

Рекомендації для покращення якості наданих соціальних послуг або покращення організації роботи суб'єкта, що надає соціальні послуги:

1. Продовжити роботу, спрямовану на виявлення осіб, які потрапили у складні життєві обставини, з метою надання їм соціальних послуг;
2. Проводити систематичне підвищення кваліфікації працівників, в межах фінансової можливості;
3. Вжити заходи щодо забезпечення доступності приміщення Центру соціальних служб для маломобільних груп населення;
4. Вжити заходи щодо облаштування приміщення інформаційними таблицями, виконаними шрифтом Брайля.

Зовнішня оцінка якості надання соціальних послуг комунальними установами Лебединської міської ТГ

Узагальнена оцінка якісних показників

Якісні показники	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 та відкритість		«задовільно»	
Повага до гідності отримувача соціальної послуги	«добре»		
Професійність	«добре»		

Узагальнена оцінка кількісних показників

Кількісні показники	Від 0% до 20%	Від 21% до 50%	Від 51% до 100%
Кількість скарг та результати їх розгляду	X		
Кількість			X

задоволених звернень про отримання соціальної послуги догляду вдома			
Кількість соціальних працівників, які пройшли атестацію	X		

Оцінка якості соціальних послуг в цілому

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі з суб'єктом, що надає соціальну послугу
«добре»	Продовжувати роботу з суб'єктами надання соціальних послуг
«задовільно»	-
«незадовільно»	-

Згідно зі шкалами оцінки якісних та кількісних показників соціальних послуг, які надають комунальні установи Лебединський міський територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) та Лебединський міський центр соціальних служб показники відповідають встановленій оцінці «добре».

Заступник начальника управління – начальник відділу контролю і організації надання соціальних послуг та гуманітарної допомоги



Світлана ПЕТРОВА