**Додаток 1 ЗВІТ**

**комісії з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, які надаються в Калуській міській територіальній громаді, про проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг «догляд вдома», «соціальна адаптація» та «натуральна допомога» у територіальному центрі соціального обслуговування м.Калуша за 2024 рік.**

На виконання Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 449, наказу Міністерства соціальної політики України від 27 грудня 2013 року № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» (далі – наказ 904), розпорядженням міського голови м.Калуша від 27.12.2023 № 297-р затверджено склад комісії з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, які надаються в Калуській міській територіальній громаді (далі – комісія з проведення зовнішнього оцінювання), Положення про комісію з проведення зовнішнього оцінювання та План заходів щодо проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, які надаються в Калуській міській територіальній громаді. Відповідно до плану заходів, до управління соціального захисту населення Калуської міської ради (далі - Управління) подано надавачами соціальних послуг в Калуській міській територіальній громаді - територіальним центром соціального обслуговування м.Калуша, Калуським міським центром соціальних служб, комунальним закладом «Центр комплексної реабілітації для дітей з інвалідністю «Добродія Калуська» (далі - надавачі соціальних послуг) результати внутрішньої оцінки, після проведення ними внутрішнього оцінювання якості наданих соціальних послуг за попередній рік.

На виконання розпорядження міського голови від 27.12.2023 № 297-р «Про проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» та з метою визначення відповідності наданих соціальних послуг державним стандартам та потребам отримувачів, удосконалення організації наданих послуг, в управлінні соціального захисту населення міської ради наказом начальника управління створено комісію з проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, які надаються в Калуській міській територіальній громаді (далі – комісія управління), затверджено План заходів щодо проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, які надаються в Калуській міській територіальній громаді. Відповідно до заходів, комісією управління організовано і проведено зовнішню оцінку якості соціальних послуг, які надаються, зокрема територіальним центром соціального обслуговування. З метою визначення відповідності наданих соціальних послуг вимогам наказів Міністерства соціальної політики України від 13.11.2013  № 760 «Про затвердження Державного стандарту догляду вдома», від 18.05.2015 № 514 «Про затвердження Державного стандарту соціальної адаптації» та від 25.03.2021 № 147 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги натуральної допомоги» потребам отримувачів було проведено у Територіальному центрі соціального обслуговування м.Калуша (далі – Територіальний центр) моніторинг та оцінювання соціальних послуг **«Догляд вдома»**, **«Натуральна допомога»** та **«Соціальна адаптація».**

Для ефективного проведення оцінки якості, наказом директора терцентру затверджено склад комісії з моніторингу та оцінки якості соціальних послуг (далі-Комісія). До складу Комісії, відповідно до чинного законодавства включено одержувачів соціальних послуг (Савяк І., Мельничук І.). Комісією визначено соціальні послуги для проведення оцінки якості, а саме: послугу з догляду вдома, послугу з надання натуральної допомоги, послугу з соціальної адаптації. Комісія працювала без ускладнень, оперативно, злагоджено та ефективно.

Комісія працювала поетапно: збиралися дані та показники щодо надання соціальних послуг, проведено анкетування, опитування отримувачів соціальних послуг та консультування з ними. Проаналізовано стан якості надання соціальних послуг, визначено напрямки щодо удосконалення та покращення якості надання соціальних послуг громадянам похилого віку, особам з інвалідністю, нові форми і методи роботи тощо

З метою організації комплексного надання якісних соціальних послуг соціального обслуговування працюють:

- відділення соціальної допомоги вдома;

- відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги;

- відділення денного перебування.

Територіальний центр здійснює свою діяльність відповідно до Положення про територіальний центр соціального обслуговування м. Калуша, затвердженого в новій редакції рішенням міської ради від 30.06.2022 № 1473.

Відповідно до наказу Міністерства соціальної політики від 27.12.2013 року № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», застосовувалися такі показники оцінки якості соціальних послуг:

* адресність та індивідуальний підхід;
* результативність;
* своєчасність;
* доступність та відкритість;
* зручність для громадян;
* повага до одержувачів соціальної послуги;
* професійність працівників .

Під час проведення моніторингу застосовувалися такі методи оцінки:

1. Анкетування одержувачів соціальних послуг.
2. Проведення консультацій (співбесід) з одержувачами соціальної послуги.
3. Спостереження за процесом надання соціальної послуги.
4. Самооцінка персоналу, що надає соціальну послугу.
5. Анкетування працівників, що надають соціальну послугу.
6. Вивчення відповідної документації.

Пріоритетні завдання у проведенні оцінки полягали у:

* дотриманні вимог до соціальних послуг, встановлених Державними стандартами;
* оптимізація роботи відділення, яке надає послуги;
* підвищення рівня професійної компетентності персоналу;
* дотримання встановленого рівня якості соціальних послуг та його підвищення;
* визначення результативності надання соціальних послуг;
* виявлення випадків порушення чи недотримання законодавчих та нормативно-правових актів, що регулюють надання соціальних послуг, вжиття заходів щодо їх усунення та аналіз причин, внаслідок яких відбулися такі порушення;
* виявлення позитивних і негативних тенденцій у процесі надання соціальних послуг, підготовка пропозицій щодо вдосконалення процесу надання соціальних послуг й поширення успішного досвіду.

1. За результатами проведення зовнішньої оцінки якості соціальної послуги **«Догляд вдома»** у відділенні соціальної допомоги вдома виявлено наступне.

Для проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги «Догляд вдома» застосовувались:

* показники якості соціальної послуги догляду вдома, відповідно до вимог наказу Міністерства соціальної політики України від 13.11.2013  № 760 «Про затвердження Державного стандарту догляду вдома» (із змінами),
* рекомендації щодо шкали оцінки якості соціальних послуг, наведені у додатку 2 Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, затверджених наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904.

Відділення соціальної допомоги вдома здійснює свою роботу відповідно до Положення про відділення соціальної допомоги вдома Територіального центру соціального обслуговування м.Калуша, затвердженого наказом директора від 26.01.2024 № 15.

Найбільша увага в Територіальному центрі приділяється розвитку відділення соціальної допомоги вдома, основним завданням якого є обслуговування людей похилого віку та осіб з інвалідністю в домашніх умовах.

Комісія Територіального центру провела анкетування одержувачів соціальних послуг щодо якості надання соціальних послуг та зробила їх аналіз. Опитування отримувачів послуг було організовано з метою визначення відповідності наданої соціальної послуги Державному

стандарту та потребам отримувачів, отримання об’єктивної інформації, необхідної для оцінки та поліпшення якості надання соціальної послуги догляду вдома, вивчення реального стану соціального обслуговування відділенням соціальної допомоги вдома. Результати заносились до анкет опитування одержувачів соціальної послуги. В опитуванні прийняло участь 90 oci6. Анкетування відбувалось за формою, визначеною постановою КМУ від 01.06.2020 № 449. Було встановлено, що опитані отримувачі соцпослуг задоволені якістю та періодичністю надання послуг, з’ясовано їх побажання щодо підвищення якості послуг.

Комісією управління також проведено опитування 10 отримувачів соціальної послуги догляд вдома, скарг немає.

На ефективність роботи найбільше впливають такі фактори: психологічна несумісність із деякими підопічними, жоден респондент не поскаржився на психологічну несумісність, що свідчить про позитивний психологічний клімат. Основні труднощі, з якими стикаються соціальні робітники, - це часті психологічні навантаження, важка фізична праця. Відносини між підопічними і соціальними працівниками складаються доброзичливі, але конфліктні ситуації все-таки інколи виникають. ТЦСО м.Калуша вживає заходів для:

* формального та неформального професійного навчання надавачів соціальної послуги. Станом на 31.12.2024 проведено 9 навчань;
* 14.02.2024 та 16.02.2024 відповідно до договору про співпрацю, Центром соціальних служб було проведено тренінгові заняття на тему: «Позитивна психологія. Профілактика професійного вигорання» з соцільними робітниками відділення соціальної допомги вдома.
* 22.05.2024 та 24.05.2024 відповідно до договору про співпрацю, Центром соціальних служб було проведено тренінгові заняття на тему: «Соціальна згуртованість». Профілактика професійного вигорання «Жінка квітка» з соцільними робітниками відділення соціальної доомги вдома відповідно до укладеного В тренінговому занятті взяли участь працівники відділення - 35 осіб. Крім того, на оперативних нарадах, які проводяться 2-3 рази на тиждень, відбувається обмін досвідом.

Жителі Калуської міської територіальної громади звертаються до терцентру, що говорить про потребу в допомозі з боку фахівців із соціальної роботи та довіру до працівників терцентру у вирішенні складних життєвих обставинах.

Переважна більшість опитаних дізналися про роботу закладу від працівників, інші від знайомих та із засобів масової інформації. Результати анкетування показують, що переважна більшість опитаних потребує комплексу соціальних послуг, які надаються Територіальним центром.

Можна зробити висновок, що у своїй роботі працівники намагаються знайти індивідуальний підхід до кожного клієнта та надати соціальні послуги відповідно до їх потреб та можливостей.

Переважна більшість опитаних задоволені роботою працівників терцентру та відзначають високий рівень послуги вдома.

Більшість респондентів відмітили позитивні зміни в житті, покращення психоемоційного стану та зріст самооцінки після співпраці з працівниками терцентру.

Проаналізувавши результати опитування комісія з зовнішньої оцінки якості прийшла до висновку, що переважна кількість опитаних позитивно оцінює роботу надавачів соціальної послуги, задоволення індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги, дотримання вимог й показників забезпечення якості, встановлених у Державному стандарті.

Протягом звітного періоду поступило 2 скарги від жителів Калуської міської територіальної громади, за результатами розгляду даних скарг встановлено, що скарги були необґрунтованими.

Протягом 2024 року соціальну послугу догляд вдома отримувало 359 осіб, які проживають в Калуській міській територіальній громаді, та яким в сукупності надано 34554 послуги.

Деякі соціальні послуги надавалися постійно або тимчасово, строки надання соціальної послуги узгоджувалися з отримувачем соціальної послуги з урахуванням визначеного ступеня індивідуальних потреб та зазначено у договорі.

Відділення здійснює обслуговування одиноких громадян похилого віку, осіб з інвалідністю, хворих, які не здатні до самообслуговування у зв’язку із втратою рухової активності, і потребують сторонньої допомоги в домашніх умовах згідно з медичним висновком.

Кількість разів надання соціальної послуги догляду вдома може зменшуватись за бажанням (ініціативою) отримувача соціальної послуги.

Строки надання соціальної послуги узгоджуються з отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником з урахуванням визначеного ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

Протягом звітного року припинено надання послуги - 37 особам, з них:

зміна місця проживання/перебування отримувача соціальної послуги, що унеможливлює надання соціальної послуги – 4 особи;

дострокове розірвання договору – 9 осіб;

не виконання без поважних причин умов договору - 0 особи;

за результатами акту оцінювання – 0 особа;

смерть отримувача соціальної послуги – 24 осіб.

Рішення про надання соціальної послуги приймається управлінням соціального захисту населення Калуської міської ради та відповідно до рішення оформляється наказом по Територіальному центрі «Про прийняття на соціальне обслуговування у відділення соціальної допомоги вдома».

Оцінювання індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги догляд вдома та складання індивідуальних планів проводилося відповідно до вимог Державного стандарту догляд вдома, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 13.11.2013 № 760.

Комісією проведено відбіркову перевірку 16 особових справ громадян (список додається), які знаходяться на обслуговуванні у відділенні соціальної допомоги «догляд вдома», під час якої встановлено, що соціальними працівниками Територіального центру здійснено первинне комплексне визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги догляд вдома (додаток 1 до Державного стандарту). На підставі результату оцінки потреб Територіальним центром разом із отримувачем соціальної послуги складено індивідуальний план надання соціальної послуги, один примірник якого надається отримувачу соціальної послуги. Структура індивідуального плану не порушена. Індивідуальний план переглядається через місяць після його надання (у разі потреби), проводиться корегування індивідуального плану, про що є відповідні записи.

Протягом звітного року з кожним новим отримувачем соціальної послуги було укладено двосторонній договір про надання соціальної послуги догляду вдома. Договір складений в 2-х примірниках, кожна із сторін отримала один примірник договору. Договір діє протягом строку виконання індивідуального плану. Випадків порушення умов договору не виявлено.

При проведенні аналізу дотримання строків встановлено, що терміни, визначені Державним стандартом з надання соціальної послуги, дотриманні. Рішення про надання соціальної послуги «Догляд вдома», визначення індивідуальних потреб, підготовка індивідуального плану, укладання договору здійснюється у встановлений строк.

Для виконання заходів, обумовлених в індивідуальному плані та договорі про надання соціальної послуги догляду вдома, Територіальний центр уклав договір про співпрацю з Калуським міським центром первинної медико-санітарної допомоги щодо надання мобільної паліативної допомоги. Протягом звітного року спеціалісти даної медичної установи 31 раз надавали паліативну допомогу підопічним, які перебувають на обліку у відділенні соціальної допомоги вдома.

Соціальна послуга догляду вдома надається за місцем проживання отримувача соціальної послуги (вдома) протягом робочого дня.

Соціальна послуга догляду вдома надавалась постійно (для осіб похилого віку та осіб з інвалідністю з фізичними та/або сенсорними порушеннями III групи рухової активності - 1-2 рази на тиждень (за необхідності), IV групи рухової активності (5 ступінь індивідуальної потреби) - 2 рази на тиждень, IV групи рухової активності (6, 7 ступені індивідуальної потреби) - 3 рази на тиждень; V групи рухової активності - 5 разів на тиждень, для осіб з інвалідністю І групи підгрупи А - 6-7 разів на тиждень (за потреби)), для осіб з когнітивними розладами при базовому рівні (від 112 до 142 балів) - потреба у відвідуванні становить 5 разів на тиждень, при задовільному рівні (від 143 до 244 балів) - 4-3 рази на тиждень, при доброму рівні (від 245 до 314 балів) - 3-2 рази на тиждень; при відмінному рівні (від 315 до 345 балів) - 1 раз на тиждень; періодично (2 рази на місяць для осіб з когнітивними розладами, для осіб з інвалідністю з психічними та поведінковими розладами - 2-4 рази на місяць), тимчасово (визначений у договорі

період), для дітей з інвалідністю віком від трьох до 18 років при ступені індивідуальних потреб дитини «періодичний догляд» - 2 рази на тиждень; «постійний догляд» - 4-3 рази на тиждень;

Протягом звітного року 5 отримувачам соціальної послуги у зв’язку із зміною групи рухової активності проведено повторне визначення ступеня індивідуальних потреб, відповідно до потреб складено індивідуальний план і оформлено договір про надання соціальної послуги догляд вдома.

Територіальний центр вживає заходів щодо інформування отримувачів соціальної послуги та/або їх законних представників про зміст такої послуги, порядок звернення за її наданням, порядок і умови її надання.

Інформація для отримувачів соціальної послуги розміщена на офіційному сайті Калуської міської ради, на спеціальному стенді у доступному місці приміщення надавача соціальної послуги (біля кабінету № 103), висвітлюється в засобах масової інформації та в соціальних мережах.

Працівники відділення соціальної допомоги вдома Територіального центру застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувача соціальної послуги, віку, статі та особливостей, зумовлених інвалідністю) та з повагою ставляться до особи, раси, національності, культури, релігії, що, зокрема, підтверджено результатами опитування, проведеного під час моніторингу та зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги догляду вдома. Працівники відділення соціальної допомоги вдома Територіального центру роз’яснюють отримувачам соціальної послуги обставини та наслідки прийняття рішень з питань, що стосуються їх життєдіяльності.

Отримувачі соціальної послуги поінформовані про свої права, обов’язки, а також про державні й громадські організації, до повноважень яких належить забезпечення захисту прав людини, шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах.

Соціальні робітники та спеціалісти Територіального центру ввічливо та коректно ставляться до отримувачів соціальної послуги під час проведення оцінки потреб отримувача, зберігають у таємниці конфідеційну інформацію отриману в процесі роботи. За звітній період фактів негуманних та дискримінаційних дій щодо отримувачів соціальної послуги не зафіксовано, розголошення конфіденційної інформації про підопчних не встановлено.

Зміст та обсяг соціальної послуги догляду вдома для кожного отримувача соціальної послуги визначаються індивідуально залежно від ступеня індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги та зазначаються в договорі на отримання соціальної послуги догляду вдома.

Для визначення орієнтовного часу, необхідного для виконання кожного заходу, що складає зміст соціальної послуги догляду вдома, використовується Додаток 2 до Державного стандарту.

Працівники відділення соціальної допомоги вдома Територіального центру вживають заходів щодо захисту персональних даних відповідно до вимог законів України [«Про інформацію»](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12), [«Про захист персональних даних»](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17), конфіденційності інформації щодо отримувачів соціальної послуги та їхніх законних представників.

Отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники в обов’язковому порядку ознайомлюються із заходами щодо дотримання принципу конфіденційності, що передбачено у розділі ІІІ договору про надання соціальних послуг.

Працівники відділення соціальної допомоги вдома Територіального центру інформують отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників щодо нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації, що передбачено у розділі ІІІ договору про надання соціальних послуг.

Безпосереднє надання соціальної послуги догляду вдома здійснюють соціальні робітники, яких у штатному розписі - 35 осіб, фактично працює 34 особи.

Працівники відділення соціальної допомоги вдома Територіального центру володіють знаннями і навичками та відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеним у довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників, затвердженому наказом Мінсоцполітики від 09.03.2017р. № 518.

У 2024 році працівники відділення підвищували професійний рівень на нарадах, зокрема постійно проводяться навчання щодо змін у законодавстві про соціальний захист (проведено 12 нарад) та самостійно. Наказом № 7 від 01.01.2024 затверджено графік проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг. На нарадах також проводиться постійний обмін досвідом між соціальними робітниками.

Територіальний центр здійснює опитування отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників з метою отримання відгуків стосовно організації та надання послуги догляду вдома. У 2024 році під час проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості соціальної послуги догляду вдома проведено опитування 90 осіб, зауважень щодо дотримання принципів надання соціальної послуги догляду вдома не було. Середній бал оцінки роботи соціальних робітників 5 балів по 5-ти бальній шкалі, якість надання соціальної послуги «догляд вдома» становить 100%.

Щоквартально завідувач відділення складає та подає на затвердження графіки роботи соціальних робітників, щомісячно - план роботи.

У Територіальному центрі щоденно проводяться наради із соціальними робітками, на яких надається самооцінка їх роботи. Щомісяця проводяться підсумки такої роботи

Керівництвом Територіального центру протягом звітного періоду проводилися перевірки надання соціальної послуги догляду вдома, було проведено 118 таких перевірок, оцінка якості – добре.

Соціальними робітниками Територіального центру протягом звітного періоду здійснювалися такі заходи:

допомога у веденні домашнього господарства;

надання інформації з питань соціального захисту населення;

допомогу в оформленні документів, внесення платежів;

допомогу у веденні домашнього господарства;

допомогу у самообслуговуванні (дотримання особистої гігієни, рухового режиму, прийом ліків, годування тощо);

допомогу при пересуванні по квартирі;

допомогу в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами;

навчання навичкам самообслуговування;

допомогу у забезпеченні технічними засобами реабілітації, навчання навичкам користування ними.

До надання послуги догляду вдома залучалася медсестра, яка раз у тиждень відвідувала отримувачів соціальної послуги.

Працівники відділення соціальної допомоги вдома ТЦСО м.Калуша провадять свою діяльність із дотриманням етичних норм та правил, із повагою до отримувачів соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій щодо до них.

Отримувачам соціальної послуги/їхнім законним представникам надається інформація про права та обов’язки отримувача соціальної послуги та, в тому числі, про порядок оскарження дій надавачів соціальної послуги.

Територіальний центр щорічно проводить внутрішню оцінку якості надання соціальної послуги догляду вдома щодо відповідності соціальної послуги догляду вдома вимогам Державного стандарту та вживає заходів щодо усунення виявлених недоліків.

Результати проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги догляду вдома оприлюднюються і поширюються серед отримувачів соціальної послуги, їхніх законних представників, населення Калуської міської ТГ шляхом розміщення інформації на офіційному сайті Калуської міської ради.

Документація ведеться, оформляється та зберігається відповідно до вимог чинного законодавства.

Щорічно проводиться інвентаризація особових справ підопічних, які перебувають на обслуговуванні у відділенні. Остання інвентаризація особових справ проводилася у 2024 році, проінвентаризовано 359 особових справ, усі справи поновлено та оформлено відповідно до чинного законодавства.

Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства. Розробленні та затверджені посадові інструкції, наявні документи про освіту фахівців, що надають соціальні послуги.

Приміщення Територіального центру орендоване, установа забезпечена необхідною кількістю приміщень для здійснення заходів із надання соціальної послуги. Приміщення відповідає забезпечене безперебійним водопостачанням та водовідведенням, освітленням, опаленням. Приміщення Територіального центру розташоване на першому та другому поверсі будівлі, підйом до першого поверху обладнаний для маломобільних груп населення під’їзним містком. У приміщенні

Територіального центру оформлений стенд з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальних послуг, зразки заяв.

Працівники Територіального центру забезпечені робочим місцем, обладнанням, інвентарем, витратними матеріалами, необхідними для виконання їхніх обов’язків, а також нормативно-правовим актами, методичними та іншими матеріалами у сфері надання соціальних послуг.

Протягом звітного року соціальна послуга **«**Догляд вдома» надавалася Територіальним центром на безоплатній основі.

**ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ**  
**надання соціальної послуги догляду вдома**

**1.Оцінка кількісних показників соціальної послуги догляду вдома.**

Кожен кількісний показник переводиться у відсотковий еквівалент (як частка до загальної сукупності), після чого, в залежності від значення, йому присвоюються статуси. Отже в ході перевірки кількісних показників соціальної послуги догляду вдома проаналізовано наступне:

1. Кількісні показники 100%:

кількість скарг та результати їх розгляду протягом звітного періоду - 2 скарги, проте за результатами розгляду встановлено, що дані скарги були необґрунтованими;

кількість подяк (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги)- 100 %

кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги (% від загальної кількості звернень) - 100%;

кількість працівників, які мають відповідну фахову освіту 17 (%);

кількість працівників, які підвищили рівень кваліфікації (100 %);

періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги - щорічно,

відповідність встановлених показників якості отриманим під час контролю. – 100% .

Таким чином, для кількісних показників надання соціальної послуги догляду вдома переважає статус «добре». Отже для оцінювання кількісного показника якості соціальної послуги догляд вдома в цілому присвоюється узагальнений статус «добре».

**2.Оцінка якісних показників соціальної послуги:**

2.1. Показник *«****Адресність та індивідуальний підхід***» - **100%.**

Всі особові справи отримувачів соціальної послуги догляду вдома містять картки визначення (оцінювання) індивідуальних потреб у соціальному обслуговуванні (наданні соціальних послуг) та визначений ступінь індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги у наданні соціальної послуги вдома. Відсотковий еквівалент складає 100%. Своєчасно проводиться повторне визначення індивідуальних потреб.

В особових справах наявні індивідуальні плани, що підписуються отримувачем та територіальним центром та відповідають його визначеним індивідуальним потребам, забезпечено перегляд індивідуального плану надання соціальної послуги догляду вдома, індивідуальні плани надання соціальної послуги догляду вдома складені відповідно до визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, та узгоджені з кожним отримувачем соціальної послуги та завідуючим відділення соціальної допомоги вдома. Індивідуальний план складався за формою згідно із додатком 3 Державного стандарту у двох примірниках та підписувався отримувачем соціальної послуги і завідуючим відділенням соціальної допомоги вдома. Один примірник індивідуального плану знаходиться у отримувача соціальної послуги, другий – в особовій справі отримувача.

Індивідуальний план переглядається відповідно до вимог Державного стандарту послуги догляду вдома, за потреби вносяться зміни у договори. Відсотковий еквівалент складає 100%.

Узагальнений статус показника «**адресність та індивідуальний підхід**» - 100%, що відповідає статусу «**добре**».

2.2. Показник *«****Результативність****» -* ***99,9%*.** Критерії оцінювання:

Під час проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості соціальної послуги догляду вдома проведено опитування 90 осіб, зауважень щодо дотримання принципів надання соціальної послуги догляду вдома не було. Середній бал оцінки роботи соціальних робітників 5 балів по 5-ти бальній шкалі, якість надання соціальної послуги «догляд вдома» становить 100%.

Відбулось покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивні зміни в стані отримувача соціальної послуги в процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась;

Протягом звітного періоду проводилася система заохочення надавачів соціальної послуги, роботу яких позитивно оцінюють отримувачі соціальної послуги, а саме: збільшення відсотку преміювання для деяких соціальних працівників.

Проведення опитувань, збір відгуків, реагування на скарги отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників та проведення роботи щодо надання роз’яснень отримувачам соціальної послуги та/або їхнім законним представникам; - (рівень подолання або мінімізації наслідків складних життєвих обставин отримувачами соціальних послуг) – в ході перевірок роботи соціальних робітників, проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг проводились опитування отримувачів соціальної послуги догляду вдома щодо якості надання соціальної послуги. Відсотковий еквівалент складає 99,9%.

Проводилось внутрішнє оцінювання та моніторинг якості надання соціальної послуги

Узагальнений статус показника «**результативність**» 99,9 %, що відповідає статусу «**добре**».

2.3. Показник «***Своєчасність***» - **100%**. Критерії оцінювання:

Забезпечено дотримання строків, встановлених вимогам Державного стандарту догляду вдома – Оцінка потреб одержувача соціальної послуги, складання індивідуального плану здійснюються протягом 5 календарних днів з дати  звернення одержувача соціальної послуги або його законного представника. Результати визначення індивідуальних потреб одержувача соціальної послуги є підставою для складання/перегляду індивідуального плану та укладання договору про надання соціальної послуги (100%). Через 30 днів з дня початку надання соціальної послуги соціальним працівником проводиться повторне визначення індивідуальних потреб одержувача соціальної послуги з метою коригування індивідуального плану (за потреби). Протягом 5 днів з дня прийняття рішення про надання соціальної укладається договір про її надання, який підписується двома сторонами. Відсотковий еквівалент складає 100%.

Узагальнений статус показника «**своєчасність**» - 100%, що відповідає статусу «**добре**».

2.4. Показник *«****Доступність та відкритість***» - **90%.** Критерії оцінювання:

наявність умов доступності на території, прилеглій до приміщень надавача соціальної послуги (наявні спеціально обладнанні місця для паркування, контрастні предмети, пандуси, інші пристосування) відповідають 80%;

наявні оформлені стенди з інформацією для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги, в тому числі у доступних для сприйняття особами з інвалідністю форматах - 95%;

інформація розміщується на офіційному сайті Калуської міської ради -100%;

наявність довідників, буклетів та інших витратних матеріалів, газетних статей, записів телепрограм та дописів у соціальних мережах щодо надання соціальної послуги – 88% ;

Відсотковий еквівалент складає 90 %.

Узагальнений статус показника «**доступність та відкритість**» - 90%, що відповідає статусу «**добре**».

2.5. Показник «**Повага до гідності одержувача соціальної послуги» - 100% .**

  Працівники територіального центру ввічливо та коректно ставляться до громадян під час здійснення своїх посадових обов’язків, зберігають в таємниці конфіденційну інформацію, отриману в процесі виконання службових обов’язків (п. 2.4 Договору про надання соціальних послуг). Випадків порушення договору не виявлено. Скарг від одержувачів соціальних послуг за час проведення моніторингу не надходило.

З усіма отримувачами заключені договори про надання соціальних послуг, в яких зазначені права та обов’язки отримувача та надавача. У договорі про надання соціальних послуг передбачено, що працівники територіального центру зобов’язуються бути ввічливими та коректними у спілкуванні з отримувачем при виконанні своїх посадових обов’язків, дотримуватися конфіденційності в роботі з інформацією, отриманою в процесі виконання службових обов’язків працівниками відділень. Випадків порушення договору не виявлено. Це

підтверджується результатами опитування одержувачів соціальних послуг. Вживаються заходи щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних» та конфіденційності інформації щодо отримувачів послуги. Відсотковий еквівалент складає 100%;

Соціальні робітники у своїй роботі використовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувача соціальної послуги) та з повагою ставляться до віку, статі отримувачів соціальної послуги, провадять свою діяльність до гідності отримувачів соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій щодо них. Фактів не гуманних і дискримінаційних щодо отримувачів соціальної послуги не було. Відсотковий еквівалент складає 100%.

Узагальнений статус показника «**повага гідності отримувача соціальної послуги**» - 100%, що відповідає статус «**добре**».

2.6 Показник  «**Професійність»: 100%**

штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізаці- 100%;

наявні затверджені посадові інструкції - 100%;

програма стажування для початківців, які надаватимуть соціальну послугу затверджена наказом керівника Територіального центру від 11.03.2025 № 24;

розроблені графіки проведення навчання, підвищення кваліфікації та атестації надавачів соціальної послуг -100%;

наявні документ про освіту (державного зразка) працівників надавача соціальної послуги – 100%;

графік проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послу - 100;

Узагальнений статус показника «**професійність**» 100%, що відповідає статусу «**добре**».

Зовнішня оцінка якості соціальної послуги догляд вдома в цілому:

- узагальнений статус „добре”;

- рекомендація по роботі з суб’єктом, що надає соціальну послугу „продовжити роботу суб’єкту”.

**4.Висновок**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показники якісні** | **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 | «Добре» | - | - |
| Повага до гідності отримувача соціальної послуги | «Добре» | - | - |
| Професійність | «Добре» | - | - |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показники кількісні** | **Від 80% до100% (добре)** | **Від 51% до 79% (задовільно)** | **Від 0% до 50% (незадовільно)** |
| кількість подяк (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги | «Добре» | - | - |
| кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги (% від загальної кількості звернень) | Добре» |  |  |
| кількість працівників, які мають відповідну фахову освіту | Добре» |  |  |
| кількість працівників, які підвищили рівень кваліфікації | Добре» |  |  |
| періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги | Добре» |  |  |
| відповідність встановлених показників якості отриманим під час контролю | Добре» |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показники кількісні**  **«кількість скарг»** | **Від 0 % до 20 %**  (**добре)** | **Від 21 % до 50%**  **(задовільно)** | **Від 51% до 100%**  **(незадовільно)** |
| Кількість скарг та результат їх розгляду | «Добре» | - | - |

Оцінка якості соціальних послуг в цілому:

|  |  |
| --- | --- |
| **Узагальнений статус** | **Рекомендації по роботі із суб’єктом, що надає соціальну послугу** |
| «добре» | продовжувати роботу з суб’єктом |
| «задовільно» | - |
| «незадовільно» | - |

Згідно шкали оцінки  якісних та кількісних показників соціальної послуги догляду вдома показники відповідають  встановленому рівню – «Добре».

2. За результатами проведення зовнішньої оцінки якості соціальної послуги **«Натуральна допомога»** у відділенні організації надання адресної та грошової допомоги встановлено наступне.

Для проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги «Натуральна допомога» застосовувались:

* показники якості соціальної послуги натуральної допомоги, відповідно до вимог наказу Міністерства соціальної політики України від 25.03.2021  № 147 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги натуральної допомоги»,
* рекомендації щодо шкали оцінки якості соціальних послуг, наведені у додатку 2 Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, затверджених наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904.

Відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги здійснює свою роботу відповідно до Положення про відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги територіального центру соціального обслуговування м. Калуша, затвердженого наказом директора від 28.08.2021 № 61.

Соціальна послуга надається безоплатно. Рішенням виконавчого комітету міської ради від 29.10.2024 № 266 затверджено перелік соціальних послуг, що надаються окремим категоріям громадян за рахунок коштів бюджету Калуської міської територіальної громади, та перелік окремих категорій громадян, які звільнені від плати за надання соціальних послуг.

Протягом 2024 року у відділенні організації надання адресної та грошової допомоги Територіального центру перебувало на обліку 718 осіб, які отримували соціальну послугу «Натуральна допомога», прийнято за 2024 рік – 120 нових осіб.

Відділення здійснює обслуговування громадян похилого віку та осіб з інвалідністю.

Протягом звітного року припинено надання послуги - 64 особам, з них:

відсутність потреби у соціальній послузі за результатами оцінювання – 5 осіб;

зміна місця проживання – 7 осіб;

дострокове розірвання договору – 4 особи;

смерть отримувача соціальної послуги – 48 осіб.

Рішення про припинення надання соціальних послуг оформляється відповідно до норм законодавства.

Рішення про надання соціальної послуги приймається управлінням соціального захисту населення Калуської міської ради та відповідно до рішення оформляється наказом по Територіальному центрі «Про надання соціальних послуг».

Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги проводиться соціальним працівником протягом трьох робочих днів з дати прийняття рішення про надання соціальної послуги.

Комісія Територіального центру провела анкетування одержувачів соціальних послуг щодо якості надання соціальних послуг та провела аналіз таких анкет. Опитування отримувачів послуг було організовано з метою визначення відповідності наданої соціальної послуги Державному стандарту та потребам отримувачів, отримання об’єктивної інформації, необхідної для оцінки та поліпшення якості надання соціальної послуги натуральної допомоги, вивчення реального стану соціального обслуговування відділенням організації надання адресної натуральної та грошової допомоги. Результати заносились до анкет опитування одержувачів соціальної послуги. В опитуванні прийняло участь 90 oci6. Анкетування відбувалось за формою, визначеною Постановою КМУ від 01.06.2020 № 449. Було встановлено, що опитані отримувачі соцпослуг задоволені якістю надання соціальної послуги, проте деякі громадяни висловили побажання про збільшення періодичності надання натуральної допомоги. Також, комісією управління проведено в телефонному режимі опитування 10 одержувачів соціальної послуги, скарг немає.

Проведено вибіркову перевірку 10 особових справ осіб (список додається), які отримували соціальну послугу «Натуральна допомога», під час якої встановлено, що соціальними працівниками Територіального центру здійснено первинне комплексне визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, результати якої зафіксовано у карті визначення потреб особи/сім’ї в наданні соціальної допомоги натуральної допомоги (додаток 1 до Державного стандарту соціальної послуги натуральної допомоги).

За результатами оцінки потреб Територіальним центром разом із отримувачем соціальної послуги складено індивідуальний план надання соціальної послуги, один примірник якого надається отримувачу соціальної послуги. Структура індивідуального плану не порушена (додаток 2 до Державного стандарту соціальної послуги натуральної допомоги).

Протягом звітного періоду індивідуальний план переглядався раз у рік, у разі потреби, проводиться корегування індивідуального плану.

Основними заходами, які включені до індивідуальних планів надання соціальної послуги, є надання продуктів харчування, предметів і засобів особистої гігієни, санітарно-гігієнічних засобів та засобів догляду, одягу, взуття та інших предметів першої необхідності та перукарські послуги.

Протягом звітного року з кожним новим отримувачем соціальної послуги було укладено двосторонній договір про надання соціальної послуги натуральна допомога. Договір про надання соціальних послуг складений в 2 –х примірниках, кожна із сторін отримала один примірник договору. Договір діє протягом виконання індивідуального плану. Випадків порушення договору не виявлено.

При проведенні аналізу дотримання строків визначення індивідуальних потреб особи, виконання індивідуального плану надання соціальної послуги встановлено, що терміни, визначені Державним стандартом з надання соціальної послуги, дотриманні. Визначення індивідуальних потреб, підготовка індивідуального плану здійснюється у встановлений строк.

Строки надання соціальної послуги визначаються індивідуально для кожного отримувача залежно від його потреб, про що зазначено в індивідуальному плані.

Територіальним центром налагоджена тісна співпраця з громадськими, благодійними, релігійними організаціями та підприємцями міста з метою виділення та залучення спонсорських коштів для закупівлі продуктів харчування, проведення різноманітних заходів для одиноких непрацездатних громадян та осіб з інвалідністю Калуської міської територіальної громади.

Протягом звітного періоду для виконання даних заходів було залучено 40 благодійників (список додається).

Протягом 2024 року соціальна послуга була надана 718 особам, які перебували на обліку у відділенні організації надання адресної натуральної та грошової допомоги на загальну суму 348,68 тис.грн., з них:

перукарські послуги (згідно укладеного договору з перукарнею «Чарівниця») – 9 особам на суму 1,6 тис.грн.;

натуральна допомога у вигляді продуктів харчування – 700 особам на суму 345,28 тис.грн. з них:

за кошти з благодійного рахунку – на суму 98,36 тис.грн.;

за кошти міської Програми соціального захисту на 2023-2025 роки – на суму 246,92 тис.грн.

натуральна допомога у вигляді предметів побутової гігієни (благодійна допомога) – 9 особам на суму 1,8 тис.грн.

вітання з ювілейним днем народження 26 осіб на суму 11,9 тис.грн., з них 3 особи – вітання зі сторіччям і більше років;

Надання продуктових наборів отримувачу соціальної послуги відбувається відповідно до рішення комісії, створеної наказом від 22.09.2021 № 68 «Про комісію з надання натуральної та грошової допомоги» (із змінами). Рішення комісії оформляється відповідним протоколом, а видача продуктових наборів – відомостями.

Відділення організації надання адресної та грошової допомоги знаходиться на першому поверсі будівлі, підйом до якого обладнаний для маломобільних груп населення під’їзним містком.

Соціальними працівниками відділення проводиться інформування отримувачів соціальної послуги про соціальну послугу, порядок звернення за її наданням та порядок та умови її надання. Дана інформація постійно висвітлюється на сторінках ЗМІ, розміщується на веб-сайті міської ради та на інформаційних стендах Територіального центру.

Працівниками відділення організації надання адресної та грошової допомоги Територіального центру застосовують індивідуальний підхід, враховуючи фізичний та психологічний стан отримувача соціальної послуги. Отримувачі соціальної послуги проінформовані про свої права і обов’язки, про захист персональних даних, про порядок вирішення спорів (зазначено в договорі).

Соціальна послуга надається за місцем проживання/перебування отримувача соціальної послуги (вдома) або у приміщенні територіального центру соціального обслуговування м. Калуша протягом робочого дня.

Соціальна послуга (згідно договору) надається один раз на рік за наявності коштів.

Строки надання соціальної послуги узгоджуються з отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником та/або уповноваженим представником сім’ї з урахуванням визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

Кількість працівників, які залучені до надання соціальної послуги натуральної допомоги передбачена у штатному розписі територіального центру соціального обслуговування м. Калуша, виходячи з можливостей та враховуючи спеціалізацію, становить дві штатні одиниці: завідувач відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги та соціальний працівник. За необхідності, враховуючи індивідуальні потреби отримувачів соціальної послуги, до надання натуральної допомоги залучаються соціальні робітники відділення соціальної допомоги вдома.

Працівники відділення ввічливо та коректно ставляться до отримувачів соціальної послуги під час проведення оцінки потреб сім’ї, зберігають у таємниці конфіденційну інформацію, отриману в процесі роботи. За звітній період фактів негуманних та дискримінаційних дій щодо отримувачів соціальної послуги не зафіксовано, розголошення конфіденційної інформації про підопічних не встановлено.

Працівники відділення володіють знаннями і навичками та відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеним у довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників, затвердженому наказом Мінсоцполітики від 29.03.2017р. № 518.

У 2024 році працівники відділення підвищували професійний рівень на нарадах, зокрема постійно проводяться навчання щодо змін у законодавстві про соціальний захист (проведено 12 нарад) та самостійно. Наказом від 01.01.2024 № 07 затверджено графік проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг. На нарадах також проводиться постійний обмін досвідом. Завідувач відділення у січні 2024 року взяла участь в онлайн-вебінарі на тему: «Закон № 3494 вже діє! Неоплачувані та щорічні відпустки+компенсації: топ-10 кейсів по-новому»; у лютому 2024 – «Особливості надання щорічних відпусток після змін, трудова

реформа». У березні 2024 року соціальний працівник відділення взяла участь в онлайн - консультації на тему: «Оцінка потреб сім’ї/особи як основний інструмент для прийняття рішення

щодо визначення та надання соціальних послуг». У відділенні постійно проходить вивчення законодавчих актів щодо надання соціальних послуг та ознайомлення працівників зі змінами у законодавстві щодо соціального захисту.

Атестація працівників,які надають соціальну послугу, не проводилася у 2024 році .

Документація ведеться, оформляється та зберігається відповідно до вимог чинного законодавства.

Щорічно проводиться інвентаризація особових справ підопічних, які перебувають на обслуговуванні у відділенні. Остання інвентаризація особових справ проводилася у листопаді 2024 року, проінвентаризовано 708 особових справ.

Щорічно проводиться внутрішня оцінка якості надання соціальної послуги натуральної допомоги, використовуючи показники якості соціальної послуги натуральної допомоги, наведені у [додатку 4](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1990-13#n212) до Державного стандарту щодо відповідності соціальної послуги натуральної допомоги, що ним надається, вимогам Державного стандарту та вживає заходів щодо усунення виявлених недоліків.

Результати проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальної натуральної допомоги оприлюднюються і поширюються серед отримувачів соціальної послуги, їхніх законних представників, населення Калуської міської ТГ шляхом розміщення інформації на офіційному сайті Калуської міської ради.

З метою оцінки дотримання державного стандарту натуральної допомоги розроблена й впроваджена процедура консультацій з отримувачами соціальної послуги, членами їхніх сімей, законними представниками щодо відповідності обсягу, змісту, умов та порядку надання соціальної послуги натуральна допомога вимогам, встановленим Державному стандарті. Консультації проводять директор, заступник директора, завідувач відділення, соціальний працівник під час безпосереднього надання натуральної допомоги.

Приміщення Територіального центру орендоване, установа забезпечена необхідною кількістю приміщень для здійснення заходів із надання соціальної послуги. Приміщення забезпечене безперебійним водопостачанням та водовідведенням, освітленням, опаленням. У приміщенні Територіального центру оформлений стенд з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальних послуг, зразки заяв.

Працівники Територіального центру забезпечені робочим місцем, обладнанням, інвентарем, витратними матеріалами, необхідними для виконання їхніх обов’язків, а також нормативно-правовим актами, методичними та іншими матеріалами у сфері надання соціальних послуг.

**ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ**  
**надання соціальної послуги натуральна допомога**

**1.Оцінка кількісних показників соціальної послуги натуральної допомоги.**

Кожен кількісний показник переводиться у відсотковий еквівалент (як частка до загальної сукупності), після чого, в залежності від значення, йому присвоюються статуси. Отже в ході перевірки кількісних показників соціальної послуги натуральна допомога проаналізовано наступне:

1. Кількісні показники – 100%:

кількість скарг та результати їх розгляду (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги)- 0 %

кількість подяк (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги)- 100 %

кількість отримувачів соціальної послуги, яким надано соціальну послугу - 738;

кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги (% від загальної кількості звернень) - 100%;

кількість працівників, які мають відповідну фахову освіту - 100 %;

кількість працівників, які підвищили рівень кваліфікації 0 % ;

періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги - щорічно,

відповідність встановлених показників якості отриманим під час контролю. – відповідає .

Таким чином, для кількісних показників надання соціальної послуги натуральна допомога переважає статус «добре». Отже для оцінювання кількісного показника якості соціальної послуги догляд вдома в цілому присвоюється узагальнений статус «добре».

**2.Оцінка якісних показників соціальної послуги:**

2.1. Показник *«****Адресність та індивідуальний підхід***» **- 100%.**

Всі особові справи отримувачів соціальної послуги натуральної допомоги містять картки визначення (оцінювання) індивідуальних потреб у соціальному обслуговуванні (наданні соціальних послуг) та визначений ступінь індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги

у наданні соціальної послуги натуральної допомоги. Відсотковий еквівалент складає 100%. Своєчасно проводиться повторне визначення індивідуальних потреб.

В особових справах наявні індивідуальні плани, що підписуються отримувачем та територіальним центром та відповідають його визначеним індивідуальним потребам, індивідуальні плани надання соціальної послуги натуральна допомога складені відповідно до визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, та узгоджені з кожним отримувачем соціальної послуги та завідуючим відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги. Індивідуальний план складається за формою згідно із додатком 3 Державного стандарту у двох примірниках та підписувався отримувачем соціальної послуги і завідуючим відділенням організації надання адресної натуральної та грошової допомоги. Один примірник індивідуального плану знаходиться у отримувача соціальної послуги, другий – в особовій справі отримувача.

Індивідуальний план переглядається відповідно до вимог Державного стандарту послуги натуральна допомога, за потреби, вносяться зміни у договори. Відсотковий еквівалент складає 100%.

Узагальнений статус показника «**адресність та індивідуальний підхід**» - 100%, що відповідає статусу «**добре**».

2.2. Показник *«****Результативність****» -****100%*.** Критерії оцінювання:

Проблемні питання, в межах компетенції фахівців територіального центру, вирішуються якнайшвидше. Відповідно до абз.2 п.1 розділу ІІІ Держаного стандарту у територіальному центрі розроблено спосіб визначення індивідуальних потреб отримувача з врахуванням спеціалізації відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги, а саме в карті визначення індивідуальних потреб особи/сім’ї в наданні соціальної послуги натуральної допомоги (додаток 1 до Державного стандарту) визначено два заходи: «надання продуктів харчування, предметів і засобів особистої гігієни, санітарно-гігієнічних засобів та засобів догляду, одягу, взуття та інших предметів першої необхідності» та «Перукарські послуги». В ході опитування виявлено, що в цілому отримувачі соціальної послуги натуральної допомоги задоволені послугою. З метою удосконалення роботи відділення, збільшення кількості продуктових наборів, що видаються отримувачам соціальної послуги натуральної допомоги, працівники відділення звертаються до благодійників для наповнення благодійного рахунку.

Проводилось внутрішнє оцінювання та моніторинг якості надання соціальної послуги

Узагальнений статус показника «**результативність**» - 100 %, що відповідає статусу «**добре**».

2.3. Показник «***Своєчасність***» - **100%**. Критерії оцінювання:

Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги натуральної допомоги, складання та підписання договору про надання соціальної послуги натуральної допомоги відбувається в установлені строки. Всі договори щодо надання соціальної послуги натуральної допомоги підписані двома сторонами. Надання соціальних послуг відбувається відповідно до наявних можливостей (100 %; статус „добре”);

Узагальнений статус показника «**своєчасність**» - 100%, що відповідає статусу «**добре**».

2.4. Показник *«****Доступність та відкритість***» - **90%** . Критерії оцінювання:

наявність у приміщеннях надавача соціальної послуги натуральної допомоги умов доступності для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення відповідно до будівельних норм, стандартів, обов’язковість застосування яких встановлена законодавством, і правил – 80%;

наявність умов доступності на території, прилеглій до приміщень надавача соціальної послуг натуральної допомоги (наявні спеціально обладнанні місця для паркування, контрастні предмети, спеціальні ліфти, пандуси, інші пристосування) - 88%;

наявність оформлених стендів з інформацією для отримувачів соціальної послуги натуральної допомоги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги натуральної допомоги, в тому числі у доступних для сприйняття особами з інвалідністю форматах – 100%;

інформація розміщується на офіційному сайті Калуської міської ради;

наявність довідників, буклетів та інших витратних матеріалів, газет і журналів, записів радіо - та телепрограм щодо надання соціальної послуги натуральної допомоги – 89%;

Узагальнений статус показника «**доступність та відкритість**» - 90%, що відповідає статусу «**добре**».

2.5. Показник «**Повага до гідності одержувача соціальної послуги»: 100%**

  Працівники територіального центру ввічливо та коректно ставляться до громадян під час здійснення своїх посадових обов’язків, зберігають в таємниці конфіденційну інформацію, отриману в процесі виконання службових обов’язків (п. 2.4 Договору про надання соціальних послуг). Випадків порушення договору не виявлено. Скарг від одержувачів соціальних послуг за час проведення моніторингу не надходило.

З усіма отримувачами заключені договори про надання соціальних послуг, в яких зазначені права та обов’язки отримувача та надавача. У договорі передбачено, що працівники територіального центру зобов’язуються бути ввічливими та коректними у спілкуванні з отримувачем при виконанні своїх посадових обов’язків, дотримуватися конфіденційності в роботі з інформацією, отриманою в процесі виконання службових обов’язків працівниками відділень. Випадків порушення договору не виявлено. Це підтверджується результатами опитування одержувачів соціальних послуг. Вживаються заходи щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних» та конфіденційності інформації щодо отримувачів послуги. Відсотковий еквівалент складає 100%;

Соціальні працівники у своїй роботі використовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувача соціальної послуги) та з повагою ставляться до віку, статі отримувачів соціальної послуги, провадять свою діяльність до гідності отримувачів соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій щодо них. Фактів не гуманних і дискримінаційних щодо отримувачів соціальної послуги не було. Відсотковий еквівалент складає 100%.

Узагальнений статус показника «**повага гідності отримувача соціальної послуги**» - 100%, що відповідає статус «**добре**».

2.6 Показник «**Професійність»: 98,9%**

сформований відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації надавача соціальної послуги натуральної допомоги штатний розпис - 90%;

затверджені посадові інструкції, їх відсоток від загальної кількості посад - 100%;

програма стажування для працівників надавача соціальної послуги натуральної допомоги затверджена наказом керівника Територіального центру від 11.03.2025 № 24;

затверджені графіки проведення навчання, підвищення кваліфікації та атестації соціальних працівників - 100%;

наявність документів про освіту (державного зразка) у працівників надавача соціальної послуги натуральної допомоги – 100%;

наявність особистих медичних книжок у працівників надавача соціальної послуги та відсоток проходження обов’язкових медичних оглядів - 100%;

наявність графіка проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг – 100%;

наявність обладнання, інвентарю, витратних матеріалів, робочого одягу тощо, необхідних для надання соціальної послуги натуральної допомоги - 100%;

наявність плану заходів з покращення діяльності надавача соціальної послуги з урахуванням результатів оцінювання якості надання соціальної послуги натуральної допомоги та звіту про проведення відповідних заходів - 100%.

Узагальнений статус показника «**професійність**» 98,9 %, що відповідає статусу «**добре**».

Зовнішня оцінка якості соціальної послуги натуральна допомога в цілому:

- узагальнений статус „добре”;

- рекомендація по роботі з суб’єктом, що надає соціальну послугу „продовжити роботу суб’єкту”.

**4.Висновок**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показники якісні** | **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 | «Добре» | | - | - | |
| Повага до гідності отримувача соціальної послуги | «Добре» | | - | - | |
| Професійність | «Добре» | | - | - | |
| **Показники кількісні** | **Від 80% до100% (добре)** | **Від 51% до 79% (задовільно)** | | | **Від 0% до 50% (незадовільно)** |
| кількість подяк (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги | «Добре» | - | | | - |
| кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги (% від загальної кількості звернень) | Добре» |  | | |  |
| кількість працівників, які мають відповідну фахову освіту | Добре» |  | | |  |
| кількість працівників, які підвищили рівень кваліфікації | Добре» |  | | |  |
| періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги | Добре» |  | | |  |
| відповідність встановлених показників якості отриманим під час контролю | Добре» |  | | |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показники кількісні**  **«кількість скарг»** | **Від 0 % до 20 %**  (**добре)** | **Від 21 % до 50%**  **(задовільно)** | **Від 51% до 100%**  **(незадовільно)** |
| Кількість скарг та результат їх розгляду | «Добре» | - | - |

Оцінка якості соціальних послуг в цілому:

|  |  |
| --- | --- |
| **Узагальнений статус** | **Рекомендації по роботі із суб’єктом, що надає соціальну послугу** |
| «добре» | продовжувати роботу з суб’єктом |
| «задовільно» | - |
| «незадовільно» | - |

Згідно шкали оцінки  якісних та кількісних показників соціальної послуги натуральна допомога показники відповідають  встановленому рівню – «Добре».

3.За результатами проведення зовнішньої оцінки якості соціальної послуги **«Соціальна адаптація»** у відділенні денного перебування встановлено наступне

Для проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги «Соціальна адаптація» застосовувались:

* показники якості соціальної послуги соціальної адаптації, відповідно до вимог наказу Міністерства соціальної політики України від 18.05.2015  № 514 «Про затвердження Державного стандарту соціальної адаптації»,
* рекомендації щодо шкали оцінки якості соціальних послуг, наведені у додатку 2 Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, затверджених наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904.

Відділення денного перебування здійснює свою роботу відповідно до Положення про відділення денного перебування Територіального центру соціального обслуговування м.Калуша, затвердженого наказом директора від 25.01.2018р. № 17.

Протягом звітного року соціальна послуга **«**Соціальна адаптація» надавалася Територіальним центром на безоплатній основі.

Протягом 2024 року у відділенні денного перебування Територіального центру перебувало 180 осіб (протягом року прийнято 11 осіб), які отримували соціальну послугу «Соціальна адаптація», яким в загальному надано 7870 послуг, з них зокрема:

заняття фізкультурою - 145;

скандинавська ходьба - 99;

заняття з комп’ютерної грамотності (планшет/смартфон) – 48;

заняття в університеті ІІІ віку – 24;

бесіди на різну тематику – 244 ;

послуги медпрацівника – 599.

Також протягом 2024 року працівники відділення організували поїздки у «Манявський скит» (05.06.2024), Галицький замок та музей етнографії (18.09.2024), в яких загалом взяли участь 59 слухачів Університету ІІІ віку.

Відділення здійснює обслуговування громадян похилого віку, осіб з інвалідністю згідно з медичним висновком.

Протягом звітного періоду припинено надання послуги 6 особам, з них:

* у зв’язку із смертю 0 осіб;
* зміна місця проживання 0 осіб;
* дострокове розірвання договору 6 осіб.

Рішення про припинення надання соціальних послуг оформляється наказом по територіальному центрі соціального обслуговування «Про припинення надання соціальних послуг».

Рішення про надання соціальної послуги приймається управлінням соціального захисту населення Калуської міської ради та відповідно до рішення оформляється наказом по Територіальному центрі «Про прийняття на соціальне обслуговування у відділення денного перебування».

Комісія Територіального центру провела анкетування одержувачів соціальних послуг щодо якості надання соціальних послуг та здійснила аналіз таких анкет. Під час проведення оцінки якості надання соціальної послуги соціальної адаптації було опитано 60 отримувачів, зауважень щодо дотримання принципів надання соціальної послуги соціальної адаптації не було. Опитування отримувачів послуг було організовано з метою визначення відповідності наданої соціальної послуги Державному стандарту та потребам отримувачів, отримання об’єктивної інформації, необхідної для оцінки та поліпшення якості надання соціальної послуги. Результати заносились до анкет опитування одержувачів соціальної послуги. Анкетування відбувалось за формою, визначеною Постановою КМУ від 01.06.2020 № 449. Було встановлено, що опитані отримувачі соцпослуг задоволені якістю надання соціальної послуги, деякі громадяни висловлювали побажання про проведення більше екскурсій, поїздок до визначних місць нашого регіону. Комісією управління також було проведено анкетування 10 одержувачів соціальної послуги в телефонному режимі, усі опитані задоволені якістю надання соціальної послуги.

Проведено вибіркову перевірку 12 особових справ осіб (список додається), які отримували соціальну послугу «Соціальна адаптація», під час якої встановлено, що соціальними працівниками Територіального центру здійснено первинне комплексне визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, відповідно до Карти визначення індивідуальних потреб особи в наданні соціальної послуги соціальної адаптації, наведеної в додатку 1 до Державного стандарту.

На підставі результату оцінки потреб Територіальним центром разом із отримувачем соціальної послуги складено індивідуальний план надання соціальної послуги, один примірник якого надано отримувачу соціальної послуги. Індивідуальний план соціальної послуги

узгоджується з кожним отримувачем соціальної послуги. Структура індивідуального плану не порушена. Протягом звітного періоду індивідуальний план не переглядався, коригування не

проводилося, оскільки не було потреби в перегляді.

Протягом звітного року з кожним новим отримувачем соціальної послуги було укладено двосторонній договір про надання соціальної послуги соціальної адаптації. Договір «Про надання соціальних послуг» складений в 2 –х примірниках, кожна із сторін отримала один примірник договору. Договір діє протягом строку виконання індивідуального плану. Випадків порушення договору не виявлено.

Терміни, визначені Державним стандартом з надання соціальної послуги, дотриманні. Визначення індивідуальних потреб, підготовка індивідуального плану, оформлення договору здійснюється у встановлений строк.

Територіальний центр організовує виконання заходів з надання соціальної послуги соціальна адаптація із залученням (за потреби) фахівців управління культури та управління освіти міста.

Соціальна послуга надається у приміщенні Територіального центру, закладів культури та спорту у денний час протягом строку, необхідного для процесу активного гармонійного пристосування отримувача соціальної послуги до нових умов середовища.

Строки надання соціальної послуги визначаються індивідуально для кожного отримувача залежно від його потреб, про що зазначено в індивідуальному плані.

Відділення денного перебування знаходиться на другому поверсі будівлі, підйом до першого поверху обладнаний для маломобільних груп населення під’їзним містком.

Соціальними працівниками відділення проводиться інформування отримувачів соціальної послуги про соціальну послугу, порядок звернення за її наданням та порядок та умови її надання. Дана інформація постійно висвітлюється на сторінках ЗМІ, розміщується на веб-сайті міської ради та на інформаційних стендах Територіального центру.

Протягом звітного періоду було розміщено на офіційному сайті міської ради, на сайті газети «Вікна» та в мережі facebook Територіального центру – 177 інформацій про роботу територіального центру.

Працівниками відділення денного перебування Територіального центру застосовують індивідуальний підхід, враховуючи фізичний та психологічний стан отримувача соціальної послуги. Отримувачі соціальної послуги проінформовані про свої права і обов’язки, про захист персональних даних, про порядок вирішення спорів (зазначено в договорі), працівники відділення роз’яснюють отримувачам соціальної послуги обставини та наслідки прийняття рішень з питань, що стосуються їх життєдіяльності.

Соціальні працівниками відділення ввічливо та коректно ставляться до отримувачів соціальної послуги під час проведення оцінки потреб сім’ї, зберігають у таємниці конфідеційну інформацію отриману в процесі роботи. За звітній період фактів негуманних та дискримінаційних дій щодо отримувачів соціальної послуги не зафіксовано, розголошення конфіденційної інформації про підопчних не встановлено.

Працівниками відділення надається допомога в аналізі життєвої ситуації, залучають отримувача соціальної послуги щодо вирішення проблем, шляхом залучення до навчання в Університеті ІІІ віку, до спортивно-оздоровчих заходів, до участі в екскурсіях, в наданні інформації щодо питань соціального захисту. Більше половини респондентів є слухачами Університету ІІІ віку, також, одержувачі послуг цікавляться навчанням роботи на комп’ютері та смартфоні. Зважаючи на похилий вік отримувачів соціальної послуги, до спортивно – оздоровчих заходів та проведення екскурсій залучалася медсестра.

Зміст та обсяг соціальної послуги соціальної адаптації для кожного отримувача соціальної послуги визначається індивідуально залежно від ступеня індивідуальних потреб та зазначаються в договорі на отримання соціальної послуги.

У відділенні денного перебування Територіального центру працює 4 працівники, очолює відділ – завідувач. Усі працівники – жінки, віком від 35-до 60 років, освіта – середня спеціальна (1 особа), вища.

Працівники відділення володіють знаннями і навичками та відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеним у довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників, затвердженому наказом Мінсоцполітики від 14.10.2005р. № 324.

У 2024 році підготовка, перепідготовка та підвищення кваліфікації працівників не проводилася. Проте, відбувалися тренінги для працівників відділення денного перебування:

14.02.2024 «Позитивна психологія», 10.10.2024 «Відновлення ментального здоров’я», 24.10.2024 «Втома від співчуття». У відділенні постійно проходить вивчення законодавчих актів щодо надання соціальних послуг та ознайомлення працівників зі змінами у законодавстві щодо соціального захисту.

Територіальний центр вживає заходів щодо інформування отримувачів соціальної послуги та/або їх законних представників про зміст такої послуги, порядок звернення за її наданням, порядок і умови її надання.

Керівництвом Територіального центру щомісячно протягом звітного періоду проводилися перевірки надання соціальної послуги соціальна адаптація, було проведено 12 таких перевірок, оцінка якості – добре.

Щорічно проводить внутрішню оцінку якості надання соціальної послуги соціальної адаптації використовуючи показники якості соціальної послуги наведені у [додатку 4](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1990-13#n212) до Державного стандарту щодо відповідності соціальної послуги соціальна адаптація, що ним надається, вимогам Державного стандарту та вживає заходів щодо усунення виявлених недоліків.

Результати проведення внутрішньої якості надання соціальної послуги соціальної адаптпції оприлюднюються і поширюються серед отримувачів соціальної послуги, їхніх законних представників, населення Калуської міської ТГ шляхом розміщення інформації на офіційному сайті Калуської міської ради.

З метою оцінки дотримання державного стандарту соціальної адаптації розроблена й впроваджена процедура консультацій з отримувачами соціальної послуги, членами їхніх сімей, законними представниками щодо відповідності обсягу, змісту, умов та порядку надання соціальної послуги соціальної адаптації вимогам, встановленим у Державному стандарті. Консультації проводять директор, заступник директора. завідувач відділення, соціальний працівник під час безпосереднього надання послуги соціальної адаптації.

Ведення документації проводиться належним чином. Щорічно проводиться інвентаризація особових справ підопічних, які перебувають на обслуговуванні у відділенні. Остання інвентаризація проводилася у 2024 році. Проінвентаризовано 180 особових справ, порушень не виявлено.

Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства. Розробленні та затверджені посадові інструкції, наявні документи про освіту фахівців, що надають соціальні послуги.

Приміщення Територіального центру орендоване, установа забезпечена необхідною кількістю приміщень для здійснення заходів із надання соціальної послуги. Приміщення забезпечене безперебійним водопостачанням та водовідведенням, освітленням, опаленням. У приміщенні Територіального центру оформлений стенд з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальних пом дуг, зразки заяв.

Працівники відділення забезпечені робочим місцем, обладнанням, інвентарем, витратними матеріалами, необхідними для виконання їхніх обов’язків, а також нормативно-правовим актами, методичними та іншими матеріалами у сфері надання соціальних послуг.

**ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ**  
**соціальної послуги соціальної адаптації**

**1. Кількісні показники:**

кількість скарг та результати їх розгляду (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги) - 0;

кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги соціальної адаптації (% від загальної кількості звернень) – 100%;

чисельність працівників, які підвищили рівень кваліфікації - 0 (%);

періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги - щорічно;

відповідність установлених показників якості (встановлюється шляхом здійснення моніторингу) – 100%;

кількість закладів, у яких отримувачі соціальної послуги можуть отримати допомогу-1.

**2.Оцінка якісних показників соціальної послуги**:

2.1. Показник *«****Адресність та індивідуальний підхід***» -100 **%.**

Всі особові справи отримувачів соціальної послуги соціальної адаптації містять картки визначення (оцінювання) індивідуальних потреб у соціальному обслуговуванні (наданні соціальних послуг) та визначений ступінь індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги

у наданні соціальної послуги соціальної адаптації. Повторне комплексне визначення стану отримувача соціальної послуги та фахове оцінювання його індивідуальних потреб, коригування плану надання соціальної послуги та координація його виконання через місяць з дня початку надання соціальної послуги та раз у квартал на проводиться.

Відсотковий еквівалент складає 100%.

В особових справах наявні індивідуальні плани, що підписуються отримувачем та територіальним центром та відповідають його визначеним індивідуальним потребам, індивідуальні плани надання соціальної послуги соціальної адаптації складені відповідно до визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, та узгоджені з кожним отримувачем соціальної послуги та завідуючим відділення денного перебування. Індивідуальний план складався за формою згідно із додатком 3 Державного стандарту у двох примірниках та підписувався отримувачем соціальної послуги і завідуючим відділенням денного перебування. Один примірник індивідуального плану знаходиться у отримувача соціальної послуги, другий – в особовій справі отримувача.

Відсотковий еквівалент складає 100%.

Узагальнений статус показника «**адресність та індивідуальний підхід**» - 100%, що відповідає статусу «**добре**».

2.2. Показник *«****Результативність****» -* ***100%*.** Критерії оцінювання:

Згідно проведеного опитування переважна більшість підопічних задоволені наданням соціальної послуги «соціальна адаптація», 100% отримувачів соціальної послуги «соціальна адаптація» підтвердили, що їх загальний стан покращився. Скарг зі сторони підопічних не було.

Відбулось покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивні зміни в стані отримувача соціальної послуги в процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась;

У 2024 році застосовувалася система заохочення надавачів соціальної послуги, роботу яких позитивно оцінюють отримувачі соціальної послуги, у вигляді збільшення відсотку преміювання.

Проведення опитувань, збір відгуків, реагування на скарги отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників та проведення роботи щодо надання роз’яснень отримувачам соціальної послуги та/або їхнім законним представникам; - (рівень подолання або мінімізації наслідків складних життєвих обставин отримувачами соціальних послуг) – в ході перевірок роботи соціальних працівників, проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг проводились опитування отримувачів соціальної послуги догляду вдома щодо якості надання соціальної послуги. Відсотковий еквівалент складає 100%.

Проводилось внутрішнє оцінювання та моніторинг якості надання соціальної послуги

Узагальнений статус показника «**результативність**» 100 %, що відповідає статусу «**добре**».

2.3. Показник «***Своєчасність***» - **100%** . Критерії оцінювання:

Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, оформлення відповідних документів та виконання індивідуального плану надання соціальної послуги соціальної адаптації відбувається у строки, визначені Державним стандартом (100%, статус „добре”).

Узагальнений статус показника «**своєчасність**» - 100%, що відповідає статусу «**добре**».

2.4. Показник *«****Доступність та відкритість***» - 88**%.** Критерії оцінювання:

Розташування територіального центру є вдалим, він знаходиться в географічному центрі міста зі зручним транспортним сполученням.  Приймальня кабінетів знаходяться на першому поверсі будівлі, що є безумовно позитивом для відвідувачів. При вході до територіального центру міститься під’їзний місток та кнопка виклику, що є необхідним для осіб з обмеженими фізичними можливостями. На всіх дверях розташовані таблички з написом назви кабінету та прізвища й імена та посади працівників.

З позитиву є також те, що терцентр розташований в одному приміщенні з управлінням соціального захисту населення та управлінням житлово-комунального господарства міста. Біля

будівлі розташовано паркувальний майданчик, розрахований приблизно на 6 автомобілів, об лаштоване місце для паркування велосипедів.

Відділення денного перебування територіального центру знаходиться в будівлі, вхід до якої оснащено під’їзним містком і перилами для безперешкодного доступу отримувачів соціальної послуги до суб’єкта. Біля входу облаштоване місце для паркування велосипедів. У приміщенні наявні інформаційні оголошення, на дверях розташовані таблички з написом назви кабінету та прізвища, імена та посади працівників. Робота відділення періодично висвітлюється сайті Калуської міської ради на сторінці територіального центру в соціальній мережі Фейсбук. Приміщення, в якому працюють працівники відділення денного перебування територіального центру відповідають санітарним та протипожежним вимогам. М’який та твердий інвентар та канцтовари в наявності. (88 %, статус „добре”).

Відсотковий еквівалент складає 88%.

Узагальнений статус показника «**доступність та відкритість**» - 88%, що відповідає статусу «**добре**».

2.5. Показник «**Повага до гідності одержувача соціальної послуги»: 100%**

  Працівники відділення Територіального центру ввічливо та коректно ставляться до громадян під час здійснення своїх посадових обов’язків, зберігають в таємниці конфіденційну інформацію, отриману в процесі виконання службових обов’язків (п. 2.4 Договору про надання соціальних послуг). Випадків порушення договору не виявлено. Скарг від одержувачів соціальних послуг за час проведення моніторингьу не надходило.

З усіма отримувачами заключені договори про надання соціальних послуг, в яких зазначені права та обов’язки отримувача та надавача. У договорі передбачено, що працівники територіального центру зобов’язуються бути ввічливими та коректними у спілкуванні з отримувачем при виконанні своїх посадових обов’язків, дотримуватися конфіденційності в роботі з інформацією, отриманою в процесі виконання службових обов’язків працівниками відділень. Випадків порушення договору не виявлено. Це підтверджується результатами опитування одержувачів соціальних послуг. Вживаються заходи щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних» та конфіденційності інформації щодо отримувачів послуги.

Відсотковий еквівалент складає 100%;

Узагальнений статус показника «**повага гідності отримувача соціальної послуги**» - 100%, що відповідає статус «**добре**».

2.6. Показник «**Професійність»: 100%**

Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства. Посадові інструкції затверджені згідно Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників “Випуск 80” “Соціальні послуги”.  В особовій справі працівників містяться документи про освіту (державного зразка). Наявний графік проведення виробничих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг. Щоп’ятниці проводяться оперативні наради, на яких проходить ознайомлення з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг.

У 2024 усі працівники відділення пройшли медичний огляд.

Всі працівники відділення вважають за необхідне підвищувати свій професійний рівень, самостійно вивчаючи спеціальну літературу та керуючись настановами керівництва. Факторів, які б негативно впливали на їхню роботу немає, але доводиться стикатися з психологічним навантаженням, так як контингент, який обслуговує відділення потребує особливого підходу в спілкуванні, турботі та розумінні .

програма стажування для для початківців, які надаватимуть соціальну послугу затверджена наказом керівника Територіального центру від 11.03.2025 № 24;

Відсотковий еквівалент складає 100%.

Узагальнений статус показника «**професійність**» 100%, що відповідає статусу «**добре**».

Зовнішня оцінка якості соціальної послуги догляд вдома в цілому:

- узагальнений статус „добре”;

- рекомендація по роботі з суб’єктом, що надає соціальну послугу „продовжити роботу суб’єкту”.

**4.Висновок**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показники якісні** | **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 | «Добре» | - | | - | |
| Повага до гідності отримувача соціальної послуги | «Добре» | - | | - | |
| Професійність | «Добре» | - | - | | |
| **Показники кількісні** | **Від 80% до100% (добре)** | **Від 51% до 79% (задовільно)** | **Від 0% до 50% (незадовільно)** | |
| кількість подяк (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги | «Добре» | - | - | |
| кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги (% від загальної кількості звернень) | Добре» |  |  | |
| кількість працівників, які мають відповідну фахову освіту | Добре» |  |  | |
| кількість працівників, які підвищили рівень кваліфікації | Добре» |  |  | |
| періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги | Добре» |  |  | |
| відповідність встановлених показників якості отриманим під час контролю | Добре» |  |  | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показники кількісні**  **«кількість скарг»** | **Від 0 % до 20 %**  (**добре)** | **Від 21 % до 50%**  **(задовільно)** | **Від 51% до 100%**  **(незадовільно)** |
| Кількість скарг та результат їх розгляду | «Добре» | - | - |

Оцінка якості соціальних послуг в цілому:

|  |  |
| --- | --- |
| **Узагальнений статус** | **Рекомендації по роботі із суб’єктом, що надає соціальну послугу** |
| «добре» | продовжувати роботу з суб’єктом |
| «задовільно» | - |
| «незадовільно» | - |

Згідно шкали оцінки  якісних та кількісних показників соціальної послуги соціальна адаптація показники відповідають  встановленому рівню – «Добре».

Незважаючи на узагальнений статус «добре», Комісія рекомендує розробити територіальному центру соціального обслуговування м.Калуш заходи, які спрямовані на покращення роботи даного центру та на усунення виявлених недоліків, удосконалення процесу обслуговування й підвищення якості соціальних послуг «догляд вдома», «натуральна допомога» та «соціальна адаптація», а саме:

* здійснювати протягом року внутрішню оцінку та моніторинг усіх соціальних послуг, які надаються в установі;
* з метою розширення переліку надання додаткових послуг продовжувати роботу мультидисциплінарної команди;
* продовжувати інформаційно-роз'яснювальну роботу серед жителів Калуської міської територіальної громад з питань роботи відділень територіального центру соціального обслуговування м.Калуша ;
* продовжувати роботу щодо запобігання професійному (емоційному) вигоранню надавачів соціальної послуги, продовжувати співпрацю з Калуським міським центром соціальних служб за даним напрямком.
* активізувати співпрацю з приватними підприємцями та підприємствами міста, релігійними конфесіями, благодійними фондами у напрямку залучення коштів для надання натуральної допомоги у вигляді продуктових наборів більшій кількості отримувачів і з більшою періодичністю;
* за фінансової можливості зміцнити матеріально –технічну базу територіального центру соціального обслуговування м.Калуша ;
* оприлюднити та поширити результати проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг серед отримувачів соціальної послуги, їхніх законних представників, населення Калуської МТГ.

Підсумки проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг догляд вдома, натуральна допомога та соціальна адаптація, розглянуто і затверджено на засіданні комісії 27.06. 2025р., протокол № 1.

Голова комісії - заступник міського голови \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Наталія КІНАШ

Секретар комісії – перший заступник начальника

управління соціального захисту населення \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Світлана ПРУБНЯК