

Звіт щодо внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг комунальним закладом «Центр надання соціальних послуг Троїцької сільської ради Павлоградського району Дніпропетровської області»

Комунальний заклад «Центр надання соціальних послуг Троїцької сільської ради Павлоградського району Дніпропетровської області» (далі – центр) є комплексним закладом соціального захисту населення, структурні підрозділи якого провадять соціальну роботу та надають соціальні послуги особам/сім'ям, які належать до вразливих груп населення та перебувають у складних життєвих обставинах. Центр свою роботу проводить з урахуванням потреб у соціальних послугах на території Павлоградського району та надає такі соціальні послуги:

догляд вдома - мешканцям Троїцької, Вербківської, Богданівської громад (для жителів Вербківської громади послуга догляд вдома надавалась до листопада 2024 року);

стаціонарний догляд - мешканцям Троїцької, Вербківської, Богданівської та Межиріцької громад;

соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах; кризове та екстрене втручання; консультування, посередництво (медіація), соціальна профілактика; представництво інтересів; інформування; соціальний супровід сімей/осіб, в яких виховуються діти-сироти, діти позбавлені батьківського піклування – мешканцям Троїцької громади.

Центром за 2024 рік обслужено 475 осіб, які отримали соціальні послуги необхідні для підтримання належного рівня життя.

В центрі функціонують три відділення:

- відділення соціальної допомоги вдома, яке надало послугу догляд вдома 217 особам, з них 203 громадянам похилого віку, 29 особам з інвалідністю; 2- внутрішньо переміщеним особам.
- відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання, яке надало послугу стаціонарний догляд 43 особам, з них 39 громадянам похилого віку, 11 особам з інвалідністю; 3-внутрішньо переміщеним особам;
- відділення соціальної роботи, яке охопило соціальними послугами 60 сімей/215 осіб, в яких виховується 112 дітей, серед них 43 сім'ї перебувають у складних життєвих обставинах. Послуги кризового та екстреного втручання отримали 3 сім'ї, соціального супроводу – 30 сімей, консультування – 22 сім'ї, представництво інтересів -2 сім'ї, посередництво -1 сім'я, інформування – 60 сімей. Проведено 119 інформаційно-просвітницьких заходів з формування батьківської компетентності, з підвищення обізнаності батьків і підлітків щодо їхнього здоров'я і гігієни; зі збільшення рівня знань, пов'язаних з торгівлею людьми та домашнього насильства; з надання психологічної допомоги; профілактики конфліктів та правопорушень серед молоді та інші. Заходами охоплено 1413 осіб.

При відділенні створено пункт соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі.

На виконання Постанови КМУ від 01.06.2020 № 449 «Про порядок проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», наказу Мінсоцполітики України від 27.12.2013 №904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» в центрі було проведено внутрішню оцінку якості та моніторинг соціальних послуг за період з 01.01.2024 по 31.12.2024рр.

Проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг здійснювалось поетапно. Наказом директора була створена комісія з проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг, сплановані заходи.

Вибірково проводилась перевірка та аналіз документації (формування особових справ); проаналізовано характер звернень та скарг; проводились анкетування (98 осіб), опитування (в телефонному режимі) та бесіди з отримувачами соціальних послуг; проводилось анкетування (30 осіб) та бесіди з персоналом центру. При проведенні внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг застосовувались показники якості соціальних послуг такі

як: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувачів соціальних послуг, професійність.

Оцінка здійснювалась для кожної окремої соціальної послуги із врахуванням даних щодо загальної кількості отримувачів даної послуги.

Догляд вдома:

Адресність та індивідуальний підхід: Особові справи підопічних (100%) містять індивідуальні плани надання соціальної послуги, які складені на підставі комплексного визначення ступеню індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги.

Надійшло 21 звернення щодо отримання соціальної послуги догляд вдома, всі звернення щодо отримання соціальної послуги задоволені 100%. За 2024 рік скарг не надходило.

Соціальні робітники Центру заохочувались премією згідно до Положення про оплату праці та матеріальне стимулювання працівників Центру.

Щомісяця працівниками відділення соціальної допомоги вдома здійснюється моніторинг / поточне оцінювання результатів надання соціальної послуги «догляд вдома» відповідно до встановленої форми.

Своєчасність: рішення про надання соціальної послуги чи відмову у її наданні приймається структурним підрозділом з питань соціального захисту населення виконавчого органу відповідної сільської ради. Результати визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги є підставою для складання/перегляду індивідуального плану та укладання договору про надання соціальної послуги. Через 30 днів з дня початку надання соціальної послуги (за потреби) проводиться повторне визначення ступеню індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з метою коригування індивідуального плану (за потреби). Надалі повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги здійснюється згідно вимог державного стандарту. З кожним отримувачем соціальної послуги або його законним представником укладений договір про надання соціальної послуги. Випадків порушення умов договору не виявлено.

Згідно затвердженого графіку проводяться перевірки якості надання соціальних послуг соціальними робітниками. Надання соціальних послуг відбувається з періодичністю та у строки, визначені в індивідуальному плані надання соціальної послуги догляду вдома. Середнє навантаження на соціального робітника складає – 7 чоловік.

Результативність:

рівень задоволеності соціальною послугою (за оцінками отримувачів соціальної послуги)- 100;

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-100;

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---- так

розроблення та застосування системи заохочення надавачів соціальної послуги, роботу яких позитивно оцінюють отримувачі соціальної послуги- так;

проведення внутрішнього та зовнішнього моніторингу якості надання соціальної послуги ---внутрішня оцінка якості надання соціальних послуг здійснюється 1 раз на рік.

Доступність та відкритість: Адміністрація Центру розташована в с.Троїцьке. Має транспортне сполучення з м. Павлоград. Інформація про умови, зміст, порядок надання, тарифи на соціальні послуги розміщена на сайті Троїцької сільської ради у вкладці надавача соціальних послуг <https://troizka.otg.dp.gov.ua/nasha-gromad%D0%B0/komunalnyi-zaklad-tsentr-nadannia-sotsialnykh-posluh-troitskoi-silskoi-rady-pavlohradskoho-raionu-dnipropetrovskoi-oblasti>

Повага до гідності отримувача соціальної послуги: Під час здійснення своїх посадових обов'язків працівники відділення соціальної допомоги вдома до отримувачів послуг ставляться ввічливо, коректно, толерантно, неупереджено, з дотриманням прав

людини; дотримуються поваги до гідності, приватного життя отримувачів соціальних послуг, застосовують індивідуальний підхід, шанобливе ставлення до політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, стану здоров'я, етнічного та соціального походження, сімейного та майнового стану, місця проживання, громадянства та мови, не допускають негуманних і дискримінаційних дій, застосування фізичного, психологічного чи іншого насилля та вживають заходів щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Законів України «Про інформацію», «Про захист персональних даних», конфіденційної інформації щодо отримувачів послуг.

Професійність: Структура, штатний розпис відділення сформовані відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації. Назви посад відповідають Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників Випуск 80 «Соціальні послуги». Всі працівники ознайомлені з посадовими інструкціями, правилами внутрішнього трудового розпорядку.

В особовій справі працівників містяться документи про освіту державного зразка.

Щороку соціальні робітники проходять профілактичний медогляд, є в наявності особисті медичні книжки.

Провідний фахівець із соціальної допомоги вдома пройшов підвищення кваліфікації.

Раз на місяць проводяться наради, на яких проходить ознайомлення соціальних робітників зі змінами у сфері надання соціальних послуг, проводиться аналіз проведеної роботи. Проводились заняття з правил охорони праці, попередження конфліктів, етики, психологічного розвантаження.

Соціальні робітники забезпечені велосипедами.

Під час опитування отримувачів соціальних послуг догляд вдома є побажання отримувати соціальну послугу «натуральна допомога». Враховуючи те, що отримувачі є жителі сільської місцевості, у переважній їх кількості є потреба в обробці городів, прибиранні будинків, косметичному ремонті кімнат будинку, догляду за присадибною ділянкою та інше, що відноситься до цього виду соціальної послуги.

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	-	задовільно	-
Повага до гідності отримувача соціальної послуги	добре	-	-
Професійність	добре	-	-
Показники кількісні	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50% (незадовільно)
Кількість подяк	-	-	незадовільно
Кількість отримувачів	добре	-	-
Кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги	добре	-	-
Кількість працівників, які мають відповідну фахову освіту	-	-	незадовільно
Кількість працівників, які підвищили рівень кваліфікації	добре	-	-
Показники кількісні	Від 0% до 20% (добре)	Від 21% до 50% (задовільно)	Від 51% до 100% (незадовільно)
Кількість скарг та результат їх розгляду	добре	-	-

Оцінка якості надання соціальної послуги догляд вдома визначалась із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальної послуги, відповідає рівню – «Добре».

Стаціонарний догляд:

Адресність та індивідуальний підхід: Особові справи підопічних (100%) містять індивідуальні плани надання соціальної послуги, які складені на підставі комплексного визначення ступеню індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги. Повторне визначення ступеню індивідуальних потреб та перегляд індивідуальних планів здійснюється відповідно до державного стандарту.

Результативність: За результатами анкетування, підопічні задоволені роботою працівників відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання, що відображається покращенням емоційного, психологічного стану отримувачів соціальної послуги, позитивними змінами у стані отримувача соціальної послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась.

Надійшло 8 звернень щодо отримання соціальної послуги стаціонарний догляд, 3 звернення - задоволені, на 5 звернень – надано роз'яснення щодо умов та порядку отримання соціальної послуги стаціонарного догляду.

Працівники відділення заохочувались премією згідно до Положення про оплату праці та матеріальне стимулювання працівників Центру.

Своєчасність: рішення про надання соціальної послуги чи відмову у її наданні приймається виконавчим комітетом відповідної сільської ради в терміни згідно до чинного законодавства. Результати визначення ступеню індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги є підставою для складання/перегляду індивідуального плану та укладання договору про надання соціальних послуг. Через 30 днів з дня початку надання соціальної послуги (за потреби) проводиться повторне визначення ступеню індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з метою коригування індивідуального плану (за потреби). Надалі повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги здійснюється згідно вимог державного стандарту.

З кожним отримувачем соціальної послуги укладений договір про надання соціальної послуги.

Доступність та відкритість: Відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання розташоване в с. Троїцьке. Приміщення відділення відповідають протипожежним вимогам. Центральний вхід облаштований пандусом, захищений від атмосферних опадів, для переміщення маломобільних громадян є східцевий підйомник, кнопка виклику персоналу. Але для задоволення потреб маломобільних підопічних є потреба в установленні піднімальної платформи чи добудові ліфту. Відсутнє укриття для безпечного перебування під час повітряною тривоги персоналу та підопічних. В санітарно-гігієнічних кімнатах відділення поруч з унітазом простір для розміщення крісла колісного не відповідає ДБН В.2.2-40:2018 "Будинки і споруди. Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення". Відсутня візуальна інформація для орієнтації у просторі маломобільних громадян (тактильні плитки, знаки, піктограми тощо).

Інформація про умови та зміст соціальної послуги, порядок її надання розміщена на сайті Троїцької сільської ради у вкладці надавача соціальних послуг <https://troizka.otg.dp.gov.ua/nasha-gromad%D0%B0/komunalnyi-zaklad-tsentr-nadannia-sotsialnykh-posluh-troitskoi-silskoi-rady-pavlohradskoho-raionu-dnipropetrovskoi-oblasti>.

Повага до гідності отримувача соціальної послуги: Під час здійснення своїх посадових обов'язків працівники відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання до отримувачів послуг ставляться ввічливо, коректно, толерантно, неупереджено, з дотриманням прав людини; дотримуються поваги до гідності, приватного життя отримувачів соціальних послуг, застосовують індивідуальний підхід, шанобливе ставлення до політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, стану здоров'я, етнічного та соціального походження, сімейного та майнового стану, громадянства та мови, не допускають негуманних і дискримінаційних дій, застосування фізичного, психологічного чи іншого насилля та вживають заходів щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Законів України «Про інформацію», «Про захист персональних даних», конфіденційної інформації щодо отримувачів послуг.

Випадків застосування катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність підопічних видів поводження і покарання не виявлено.

Професійність: Структура, штатний розпис відділення сформовано відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації. Назви посад відповідають Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників Випуск 78 «Охорона здоров'я». Всі працівники ознайомлені з посадовими інструкціями та з правилами внутрішнього трудового розпорядку.

В особовій справі працівників містяться документи про освіту державного зразка.

Щороку надавачі соціальних послуг проходять профілактичний медогляд, є в наявності особові медичні книжки.

Закладом отримано ліцензію на провадження господарської діяльності з медичної практики. Усі підопічні відділення уклали декларацію із сімейним лікарем.

Медичні сестри пройшли підвищення кваліфікації.

У закладі впроваджується система управління безпечністю харчових продуктів (НАССР). Працівники харчоблоку пройшли навчання з санітарно-гігієнічного мінімуму, ознайомлені з програмами-передумовами.

Щодня проходять виробничі наради, на яких проводиться аналіз роботи, розглядаються виробничі питання.

Надавачі соціальних послуг забезпечені необхідним обладнанням, інвентарем, витратними матеріалами, спецодягом, засобами індивідуального захисту (гумові рукавички, маски, дезінфекційні засоби).

Під час опитування, підопічні виявили побажання розташувати поблизу місця знаходження відділення стаціонарного догляду аптеку.

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	-	-	незадовільно
Повага до гідності отримувача соціальної послуги	добре	-	-
Професійність	добре	-	-
Показники кількісні	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50% (незадовільно)
Кількість подяк	-	-	незадовільно
Кількість отримувачів, у яких відбулося покращення емоційного, психологічного, фізичного стану	добре	-	-
Кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги	добре	-	-
Кількість працівників, які мають відповідну фахову освіту	добре	-	-
Кількість працівників, які підвищили рівень кваліфікації	добре	-	-
Показники кількісні	Від 0% до 20% (добре)	Від 21% до 50% (задовільно)	Від 51% до 100% (незадовільно)
Кількість скарг та результат їх розгляду	добре	-	-

Оцінка якості надання соціальної послуги стаціонарний догляд визначалась із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальної послуги, відповідає рівню – «Добре».

**Соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають
у складних життєвих обставинах:**

Адресність та індивідуальний підхід: Індивідуальні потреби отримувача соціальної послуги соціального супроводу визначаються шляхом їх оцінки (вивчення потреб отримувача соціальної послуги, визначення причин виникнення СЖО, ступеня їх впливу на стан і потреби отримувача послуг, наявності негативного впливу на рівень виконання батьківських обов'язків з виховання, догляду та утримання дітей, сильних сторін сім'ї (особи) та залучення ресурсів самої сім'ї, найближчого її оточення та громади). За результатами оцінки потреб складається індивідуальний план, який переглядається через місяць від початку соціального супроводу.

Результативність: Вибірково проведено анкетування отримувачів соціальної послуги з метою визначення рівня задоволеності соціальними послугами, в ході якого виявлено, що всі опитаних задоволені рівнем надання соціальної послуги соціальний супровід осіб сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, як результат - у отримувачів соціальних послуг відбулися позитивні зміни у стані (емоційному, психологічному, фізичному) порівняно з періодом, коли соціальні послуги не надавались.

Скарг стосовно надання соціальної послуги від отримувачів не надходило. Згідно проведених опитувань, анкетування отримувачі послуг задоволені роботою працівників відділення.

Працівники відділення заохочувались премією згідно до Положення про оплату праці та матеріальне стимулювання працівників Центру.

Своєчасність: рішення про надання соціальної послуги чи відмову у її наданні приймається виконавчим комітетом сільської ради в терміни згідно до чинного законодавства.

З кожним отримувачем соціальної послуги укладений договір про надання соціальної послуги.

Доступність та відкритість: Відділення соціальної роботи розташоване с.Привовчанське. Приміщення відповідає санітарним та протипожежним вимогам.

На сайті Троїцької сільської ради <https://troizka.otg.dp.gov.ua/nasha-gromad%D0%B0/komunalnyi-zaklad-tsentr-nadannia-sotsialnykh-posluh-troitskoi-silskoi-rady-pavlohradskoho-raionu-dnipropetrovskoi-oblasti>, на сторінці у Фейсбук <https://www.facebook.com/groups/2985163331753885/?ref=share> розміщено інформацію про роботу відділення, перелік, умови та порядок надання соціальних послуг відділенням.

Повага до гідності отримувача: Працівники відділення дотримуються поваги до гідності, приватного життя отримувачів соціальних послуг, застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувачів послуги соціального супроводу) та шанобливе ставлення до політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, стану здоров'я, етнічного та соціального походження, сімейного та майнового стану, місця проживання, громадянства та мови отримувачів соціальної послуги соціального супроводу, не допускають негуманних і дискримінаційних дій, застосування фізичного, психологічного чи іншого насилля та вживають заходів щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Законів України «Про інформацію», «Про захист персональних даних», конфіденційної інформації щодо отримувачів послуг.

Професійність: Структура, штатний розпис відділення сформовано відповідно до чинного законодавства з урахуванням спеціалізації. Назви посад відповідають Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників «Випуск 80» «Соціальні послуги». Всі працівники ознайомлені з посадовими інструкціями та з правилами внутрішнього трудового розпорядку.

В особовій справі працівників містяться документи про освіту державного зразка. Працівники відділення постійно приймають участь у навчальних тренінгах, семінарах, пройшли відповідну підготовку.

Щороку надавачі соціальних послуг проходять профілактичний медогляд, є в наявності особові медичні книжки.

Працівники відділення забезпечені комп'ютерною технікою, витратними матеріалами, канцелярським приладдям.

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 0% до 20% (добре)	Від 21% до 50% (задовільно)	Від 51% до 100% (незадовільно)
Кількість скарг та результат їх розгляду	добре	-	-
Показники кількісні	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50% (незадовільно)
Частка отримувачів послуги соціального супроводу, в яких після отримання послуги відбулося покращення фізичного, психологічного, соціального стану, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.	-	задовільно	-
Частка отримувачів послуги, які набули навичок справлятися із СЖО та мінімізувати їхні наслідки, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.	добре	-	-
Частка отримувачів послуги, яким послуга надавалася відповідно до потреб отримувача, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.	добре	-	-
Рівень забезпечення приміщеннями, обладнанням і витратними матеріалами, необхідними для надання послуги відповідно до встановлених норм	добре	-	-

Оцінка якості надання соціальної послуги соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах визначалась із застосуванням кількісних і якісних показників якості надання соціальної послуги і відповідає рівню – «Добре».

Консультування:

Адресність та індивідуальний підхід: Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги при тривалому, середньо- та короткотривалому консультуванні здійснюється комплексно, з урахуванням індивідуальних і вікових особливостей отримувача соціальної послуги. На підставі результатів комплексного визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги складається індивідуальний план, який переглядається через місяць з дня початку надання послуги з метою коригування, надалі - шокквартилу (за потреби).

Результативність: У отримувачів соціальної послуги відбулися позитивні зміни у стані (емоційному, психологічному, фізичному) порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась.

Скарг стосовно надання соціальної послуги від отримувачів не надходило.

Працівники відділення заохочувались премією згідно до Положення про оплату праці та матеріальне стимулювання працівників .

Своєчасність: Рішення про надання соціальної послуги чи відмову в її наданні приймається надавачем соціальної послуги:

при коротко-, середньо- та тривалому консультуванні - у день звернення або у строк, що не перевищує 3 робочих днів з дати звернення;

при разовому та вуличному, кризовому консультуванні - безпосередньо при зверненні осіб.

З кожним отримувачем соціальної послуги укладений договір про надання соціальної послуги.

Доступність та відкритість: На сайті Троїцької сільської ради <https://troizka.otg.dp.gov.ua/nasha-gromad%D0%B0/komunalnyi-zaklad-tsentr-nadannia-sotsialnykh-posluh-troitskoi-silskoi-rady-pavlohradskoho-raionu-dnipropetrovskoi-oblasti>, на сторінці у Фейсбук <https://www.facebook.com/groups/2985163331753885/?ref=share> розміщено інформацію про роботу відділення, перелік, умови та порядок надання соціальних послуг відділенням.

Приміщення, в якому розташоване відділення соціальної роботи, відповідає санітарним та протипожежним вимогам.

Повага до гідності отримувача: Працівники відділення дотримуються поваги до гідності, приватного життя отримувачів соціальних послуг, застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувачів послуги) та шанобливе ставлення до політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, стану здоров'я, етнічного та соціального походження, сімейного та майнового стану, місця проживання, громадянства та мови. Працівники не допускають негуманних і дискримінаційних дій, застосування фізичного, психологічного чи іншого насилля та вживають заходів щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Законів України «Про інформацію», «Про захист персональних даних», конфіденційної інформації щодо отримувачів послуг.

Професійність: Структура, штатний розпис відділення сформовано відповідно до чинного законодавства з урахуванням спеціалізації. Назви посад відповідають Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників «Випуск 80» «Соціальні послуги».

Всі працівники ознайомлені з посадовими інструкціями та з правилами внутрішнього трудового розпорядку.

В особовій справі працівників містяться документи про освіту державного зразка. Працівники відділення постійно приймають участь у навчальних тренінгах, семінарах, пройшли відповідну підготовку.

Щороку надавачі соціальних послуг проходять профілактичний медогляд, є в наявності особові медичні книжки.

Працівники відділення забезпечені комп'ютерною технікою, витратними матеріалами, канцелярським приладдям.

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	-	задовільно	-
Повага до гідності отримувача соціальної послуги	добре	-	-
Професійність	добре	-	-
Показники кількісні	Від 0% до 20% (добре)	Від 21% до 50% (задовільно)	Від 51% до 100% (незадовільно)
Кількість скарг та результат їх розгляду	добре	-	-
Показники кількісні	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50% (незадовільно)
Кількість задоволених звернень про отримання соціальних послуг	добре		-

Чисельність працівників, які підвищили кваліфікацію	добре		
---	-------	--	--

Оцінка якості надання соціальної послуги консультування визначалась із застосуванням якісних і кількісних показників якості надання соціальної послуги і відповідає рівню – «Добре».

Екстрене та кризове втручання:

Адресність та індивідуальний підхід: Надання соціальної послуги здійснюється з урахуванням потреби отримувача соціальної послуги у кризовій допомозі, проводиться оцінка кризової ситуації отримувача соціальної послуги, складається акт з надання соціальної послуги кризового та екстреного втручання. Заплановані заходи та надані рекомендації фіксуються в журналі реєстрації кризових ситуацій.

Результативність: У отримувачів соціальної послуги відбулися позитивні зміни у стані (емоційному, психологічному, фізичному) порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась.

Опитування отримувачів соціальної послуги, збирання відгуків під час надання соціальної послуги не проводилось.

Скарг стосовно надання соціальної послуги від отримувачів не надходило.

Працівники відділення заохочувались премією згідно до Положення про оплату праці та матеріальне стимулювання працівників Центру.

Своєчасність: Результати оцінки кризової ситуації отримувача соціальної послуги є підґрунтям для надання соціальної послуги. Заплановані заходи та надані рекомендації реєструються в журналі реєстрації кризових ситуацій. Своєчасно складається акт з надання соціальної послуги, який містить інформацію про заходи, строки, місце й умови наданої соціальної послуги. Соціальна послуга надається негайно з моменту отримання інформації про кризову ситуацію до моменту усунення ризику, спричиненого кризовою ситуацією, або подолання обставин, які її спричинили.

Доступність та відкритість: На сайті Троїцької сільської ради <https://troizka.otg.dp.gov.ua/nasha-gromad%D0%B0/komunalnyi-zaklad-tsentr-nadannia-sotsialnykh-posluh-troitskoi-silskoi-rady-pavlohradskoho-raionu-dnipropetrovskoi-oblasti>, на сторінці у Фейсбук <https://www.facebook.com/groups/2985163331753885/?ref=share> розміщено інформацію про роботу відділення, перелік, умови та порядок надання соціальних послуг відділенням.

Приміщення, в якому розташоване відділення соціальної роботи, відповідає санітарним та протипожежним вимогам.

Повага до гідності отримувача: Працівники відділення дотримуються поваги до гідності, приватного життя отримувачів соціальних послуг, застосовують індивідуальний підхід, шанобливе ставлення до політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, стану здоров'я, етнічного та соціального походження, сімейного та майнового стану, місця проживання, громадянства та мови, не допускають негуманних і дискримінаційних дій, застосування фізичного, психологічного чи іншого насилля та вживають заходів щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Законів України «Про інформацію», «Про захист персональних даних», конфіденційної інформації щодо отримувачів послуг.

Професійність: Структура, штатний розпис відділення сформовано відповідно до чинного законодавства з урахуванням спеціалізації. Назви посад відповідають Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників «Випуск 80» «Соціальні послуги». Всі працівники ознайомлені з посадовими інструкціями та з правилами внутрішнього трудового розпорядку.

В особовій справі працівників містяться документи про освіту державного зразка. Працівники відділення постійно приймають участь у навчальних тренінгах, семінарах, пройшли відповідну підготовку.

Щороку надавачі соціальних послуг проходять профілактичний медогляд, є в наявності особові медичні книжки.

Працівники відділення забезпечені комп'ютерною технікою, витратними матеріалами, канцелярським приладдям.

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	-	задовільно	-
Повага до гідності отримувача соціальної послуги	-	задовільно	-
Професійність	добре	-	-
Показники кількісні	Від 0% до 20% (добре)	Від 21% до 50% (задовільно)	Від 51% до 100% (незадовільно)
Кількість скарг та результат їх розгляду	добре	-	-
Показники кількісні	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50% (незадовільно)
Кількість подяк			незадовільно
кількість завершених випадків кризового та екстреного втручання, щодо яких було виконано усі поставлені завдання та досягнуто мет	добре		
Кількість позитивних відгуків в письмовій формі			незадовільно
Частка працівників, які мають відповідну фахову освіту		задовільно	
Частка працівників, які підвищили рівень кваліфікації	добре		-

Оцінка якості надання соціальної послуги кризового та екстреного втручання визначалась із застосуванням кількісних і якісних показників якості надання соціальної послуги, відповідає рівню – «Добре».

Профілактика:

З метою проведення комплексу заходів, спрямованих на попередження соціальної проблеми, негативного явища, складних життєвих обставин чи подолання окремих її чинників, надання психологічної підтримки та допомоги населенню працівниками відділення соціальної роботи проведено низку заходів з формування батьківської компетентності «Батьківство в радість», з підвищення обізнаності батьків та підлітків щодо їхнього здоров'я та гігієни «Здоров'я без сорому», зі збільшення рівня знань та уявлень, пов'язаних з торгівлею людьми, попередження домашнього насильства, тренінги за програмами «Самодопомога+» та «Перша психологічна допомога для працівників допомагаючих професій» тощо. Загалом проведено 119 заходів, участь у яких прийняли 1413 осіб.

В результаті проведення цих заходів в учасників відбулися позитивні зміни, а саме: сформовані навички розпізнавання виникнення проблем на ранніх етапах, формування позитивних ціннісних орієнтацій, мотивування отримувачів послуги до зміни поведінки та/або подолання складних життєвих обставин.

Відповідно до результатів опитування всі учасники задоволені організацією навчання, поданням інформації та наповненням запропонованих тем.

Скарг стосовно надання соціальної послуги від отримувачів не надходило.

Послуга первинної соціальної профілактики надається на рівні адміністративно-територіальної одиниці, в тому числі в окремих закладах та установах громади шляхом проведення інформаційно – просвітницьких заходів.

Працівники відділення заохочувались премією згідно до Положення про оплату праці та матеріальне стимулювання працівників Центру.

На сайті Троїцької сільської ради <https://troizka.otg.dp.gov.ua/nasha-gromad%D0%B0/komunalnyi-zaklad-tsentr-nadannia-sotsialnykh-posluh-troitskoi-silskoi-rady-pavlohradskoho-raionu-dnipropetrovskoi-oblasti>, на сторінці у Фейсбук

99

<https://www.facebook.com/groups/2985163331753885/?ref=share> розміщено інформацію про роботу відділення, перелік, умови та порядок надання соціальних послуг відділенням.

Показники якісні	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50% (незадовільно)
Адресність та індивідуальний підхід	-	-	незадовільно
Результативність	-	-	незадовільно
Своєчасність	-	-	незадовільно
Доступність	добре	-	-
Повага до гідності отримувача соціальної послуги	-	-	незадовільно
Професійність	добре	-	-
Показники кількісні	Від 0% до 20% (добре)	Від 21% до 50% (задовільно)	Від 51% до 100% (незадовільно)
Кількість скарг та результат їх розгляду	добре	-	-
Показники кількісні	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50% (незадовільно)
Кількість подяк	-	-	незадовільно
кількість/частка отримувачів соціальної послуги, успішно переадресованих до інших суб'єктів надання соціальних послуг	-	-	незадовільно
кількість/частка отримувачів соціальної послуги, яких було взято під соціальний супровід за результатами профілактичної роботи (в них: дітей, молоді) для суб'єктів, до компетенції яких це належить	-	-	незадовільно
частка отримувачів соціальної послуги, у роботі з якими було успішно досягнуто визначених у індивідуальному плані (програмі) мети та завдань надання послуги соціальної профілактики	-	-	незадовільно
кількість проведених заходів за трьома видами соціальної послуги	добре	-	-
кількість розповсюджених презервативів, гігієнічних наборів, лубрикантів, інструментарію для ін'єкцій тощо серед осіб, які належать до груп підвищеного ризику, для суб'єктів, до компетенції яких це належить	-	-	незадовільно
кількість розповсюджених зразків соціальної реклами: інформаційно-просвітницьких матеріалів/буклетів/брошур/плакатів тощо з питань формування здорового способу життя, збереження репродуктивного здоров'я, профілактики ВІЛ-інфікування тощо	добре	-	-
кількість розповсюджених інформаційних матеріалів у загальнодоступних та спеціалізованих місцях	добре	-	-

Кількість працівників, які мають відповідну фахову освіту	-	задовільно	-
Кількість працівників, які підвищили рівень кваліфікації	добре	-	-

Оцінка якості надання соціальної послуги профілактики визначалась із застосуванням кількісних і якісних показників якості надання соціальної послуги, відповідає рівню – «незадовільно».

Представництво інтересів

Адресність та індивідуальний підхід :

Послуга надавалась відповідно до індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги.

Перегляд індивідуального плану надання соціальної послуги здійснюється відповідно до Державного стандарту.

Результативність:

Отримувачі соціальних послуг задоволені якістю надання соціальної послуги, у них покращився емоційний, психологічний стан, відбулися позитивні зміни в стані отримувачів соціальної послуги в процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась.

Скарг від отримувачів надання соціальної послуги не надходило.

Працівники відділення заохочувались премією згідно до Положення про оплату праці та матеріальне стимулювання працівників Центру.

Своєчасність :

Рішення про надання соціальної послуги, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги здійснюються в установлені строки.

Доступність і відкритість :

Приміщення відповідають вимогам, визначеним Державним стандартом.

Інформація про порядок та умови надання соціальної послуги розміщена на сайті Троїцької громади <https://troizka.otg.dp.gov.ua/nasha-gromad%D0%B0/komunalnyi-zaklad-tsentr-nadannia-sotsialnykh-posluh-troitskoi-silskoi-rady-pavlohradskoho-raionu-dnipropetrovskoi-oblasti>.

Повага до гідності отримувача соціальної послуги :

Працівники відділення з повагою та гідністю поведуться з отримувачами соціальної послуги та не допускають негуманних і дискримінаційних дій щодо них, дотримуються принципів конфіденційності.

Професійність :

Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства, затверджені посадові інструкції. Назви посад відповідають Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників Випуск 80 «Соціальні послуги».

У працівників наявні документи про освіту державного зразка, особисті медичні книжки.

Працівники забезпечені обладнанням, інвентарем, витратними матеріалами, необхідними для надання соціальної послуги представництва інтересів.

Фахівці постійно приймають участь у нарадах, конференціях з обміну досвідом, "круглих столах" тощо, у тому числі за допомогою інтернет-ресурсів.

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	-	задовільно	-
Повага до гідності отримувача соціальної послуги	-	задовільно	-
Професійність	добре	-	-

Показники кількісні	Від 0% до 20% (добре)	Від 21% до 50% (задовільно)	Від 51% до 100% (незадовільно)
Кількість скарг та результат їх розгляду	добре	-	-
Показники кількісні	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50% (незадовільно)
Кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги	добре	-	-
Чисельність працівників, які підвищили рівень кваліфікації	добре	-	-

Оцінка якості надання соціальної послуги представництва інтересів визначалась із застосуванням кількісних і якісних показників якості надання соціальної послуги, відповідає рівню – «Добре».

Посередництво

Адресність та індивідуальний підхід:

Індивідуальний план надання соціальної послуги, складений на підставі проведеного оцінювання стану індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

Результативність:

Отримувачі соціальної послуги задоволені якістю надання послугою, у них відбулося покращення емоційного, психологічного, фізичного стану, відбулися позитивні зміни в стані отримувача соціальної послуги в процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась, отримувачі соціальної послуги навчилися долати проблеми та виходити зі складної життєвої ситуації.

Працівники відділення заохочувались премією згідно до Положення про оплату праці та матеріальне стимулювання працівників Центру.

Своєчасність:

Рішення про надання соціальної послуги, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги здійснюються в установлені законодавством терміни.

Приміщення відповідають вимогам, визначеним Державним стандартом.

Працівники з повагою ставляться до отримувачів соціальної послуги не допускають негуманних і дискримінаційних дій щодо них, дотримуються принципів конфіденційності.

Професійність:

Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства, наявні затверджені посадові інструкції. Назви посад відповідають Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників Випуск 80 «Соціальні послуги».

У працівників наявні документи про освіту державного зразка, особисті медичні книжки.

Працівники забезпечені обладнанням, інвентарем, витратними матеріалами тощо, необхідними для надання соціальної послуги.

Доступність та відкритість: На сайті Троїцької сільської ради <https://troizka.otg.dp.gov.ua/nasha-gromad%D0%B0/komunalnyi-zaklad-tsentru-nadannia-sotsialnykh-poslug-troitskoi-silskoi-rady-pavlohradskoho-raionu-dnipropetrovskoi-oblasti>, на сторінці у Фейсбук <https://www.facebook.com/groups/2985163331753885/?ref=share> розміщено інформацію про роботу відділення, перелік, умови та порядок надання соціальних послуг відділенням.

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	-	-

14

Доступність	-	задовільно	-
Повага до гідності отримувача соціальної послуги	-	задовільно	-
Професійність	добре	-	-
Показники кількісні	Від 0% до 20% (добре)	Від 21% до 50% (задовільно)	Від 51% до 100% (незадовільно)
Кількість скарг та результат їх розгляду	добре	-	-
Показники кількісні	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50% (незадовільно)
кількість подяк	-	-	незадовільно
кількість задоволених звернень щодо отримання соціальної послуги	добре	-	-
чисельність отримувачів соціальної послуги, емоційний, психологічний, фізичний стан яких покращено	добре	-	-
чисельність працівників, які мають відповідну освіту	-	задовільно	-
чисельність працівників, які підвищили свій рівень кваліфікації	добре	-	-

Оцінка якості надання соціальної послуги посередництва (медіації) визначалась із застосуванням кількісних і якісних показників якості надання соціальної послуги, відповідає рівню – «Добре».

Соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування

Адресність та індивідуальний підхід:

План соціального супроводу складається фахівцем разом із прийомними батьками, батьками-вихователями, опікунами, піклувальниками та дитиною з урахуванням віку дитини, стану її здоров'я, інформації та рекомендацій спеціаліста, який здійснював підготовку прийомних батьків, батьків-вихователів, опікунів, піклувальників. Коригується у терміни встановлені державним стандартом.

Випадків припинення функціонування сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування з причин неготовності опікунів, піклувальників, прийомних батьків, батьків-вихователів до виконання своїх функцій не зафіксовано.

Отримувачі соціальної послуги соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, залучаються до прийняття рішень в процесі здійснення усіх етапів соціальної послуги соціального супроводу та до процесу оцінювання якості її надання.

Фахівцями дотримуються строки відвідування отримувача соціальної послуги соціального супроводу за місцем його проживання (перебування).

Результативність:- критерії оцінювання:

Отримувачі соціальної послуги задоволені її якістю надання. У отримувачів соціальної послуги відбулися позитивні зміни їхнього стану, покращився емоційний, психологічний стан в процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась

Скарг від отримувачів соціальної послуги не надходило.

Працівники відділення заохочувались премією згідно до Положення про оплату праці та матеріальне стимулювання працівників Центру.

Доступність та відкритість:

Приміщення відповідають вимогам, визначеним Державним стандартом .

Інформація про порядок та умови надання соціальної послуги розміщена на сайті Троїцької громади <https://troizka.otg.dp.gov.ua/nasha-gromad%D0%B0/komunalnyi-zaklad-tsentr-nadannia-sotsialnykh-posluh-troitskoi-silskoi-rady-pavlohradskoho-raionu-dnipropetrovskoi-oblasti>, на сторінці у Фейсбук <https://www.facebook.com/groups/2985163331753885/?ref=share>.

Повага до гідності отримувача соціальної послуги:

Працівники відділення з повагою та гідністю поведуться з отримувачами соціальної послуги та не допускають негуманних і дискримінаційних дій щодо них, дотримуються принципів конфіденційності.

Професійність - критерії оцінювання:

Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства, наявні затверджені посадові інструкції. Назви посад відповідають Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників Випуск 80 «Соціальні послуги».

У працівників наявні документи про освіту державного зразка.

Працівники відділення постійно приймають участь у навчальних тренінгах, семінарах, пройшли відповідну підготовку.

Щороку надавачі соціальних послуг проходять профілактичний медогляд, є в наявності особові медичні книжки.

Працівники відділення забезпечені комп'ютерною технікою, витратними матеріалами, канцелярським приладдям.

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 0% до 20% (добре)	Від 21% до 50% (задовільно)	Від 51% до 100% (незадовільно)
Кількість скарг та результат їх розгляду	добре	-	-
Показники кількісні	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50% (незадовільно)
кількість подяк	-	-	незадовільно
кількість задоволених звернень щодо отримання соціальної послуги	добре	-	-
чисельність отримувачів соціальної послуги, емоційний, психологічний, фізичний стан яких покращено	добре	-	-
чисельність працівників, які мають відповідну освіту	-	задовільно	-

Оцінка якості надання соціальної послуги соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування визначалась із застосуванням кількісних і якісних показників якості надання соціальної послуги, відповідає рівню – «Добре».

Згідно зі шкалою оцінки якісних та кількісних показників, оцінка якості соціальних послуг Комунального закладу «Центр надання соціальних послуг Троїцької сільської ради Павлоградського району Дніпропетровської області» відповідає статусу «Добре».

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі з суб'єктом, що надає соціальну послугу
добре	Продовжувати роботу
задовільно	
незадовільно	

Заплановані заходи для покращення роботи Центру:

1. Продовжувати надавати соціальні послуги відповідно до індивідуальних потреб отримувачів послуг та державних стандартів соціальних послуг.
2. Постійно підвищувати професійний рівень працівників Центру за фаховими напрямками діяльності шляхом участі у навчальних семінарах, вебінарах, тренінгах, робочих нарадах тощо.
3. Проводити моніторинг та оцінювання якості надання соціальних послуг.
4. Інформувати населення про соціальні послуги, які надаються Центром (розповсюдження буклетів, публікацій в соціальних мережах, шляхом особистого інформування).
5. Приймати участь у визначенні потреб населення Троїцької територіальної громади у соціальних послугах.
6. Продовжувати зміцнювати та покращувати матеріально-технічну базу Центру.
7. Співпрацювати з Благодійними фондами та організаціями щодо отримання допомоги для отримувачів соціальних послуг та покращення матеріально-технічної бази Центру.
8. Продовжувати розвиток послуги соціальна профілактика.

Директор
КЗ «Центр НСПТЄРПРДО»



Олена ФЕДОРЦОВА