**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;

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 виховаються діти-сироти, діти позбавлені батьківського піклування – мешканцям Троїцької громади.

Центром за 2023 рік обслужено 458 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 230 особам, з них 216 громадянам похилого віку, 31 особі з інвалідністю; 2- внутрішньо переміщеним особам.
* відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання, яке надало послугу стаціонарний догляд 48 особам, з них 44 громадянам похилого віку, 11 особам з інвалідністю; 3-внутрішньо переміщеним особам;
* відділення соціальної роботи, яке охопило соціальними послугами 49 сімей, в яких виховується 102 дитини, серед них 28 сімей/ 77 дітей перебувають у складних життєвих обставинах. Послуги кризового та екстреного втручання отримали 2 сім’ї, соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах – 26 сімей, консультування – 23 сім’ї, серед яких 21– разове консультування. Послугою первинної соціальної профілактики охоплено 791 особа.

При відділенні у 2024 році 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 01.01.2023 по 31.12.2023рр.

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

Вибірково проводилась перевірка та аналіз документації (формування особових справ); проаналізовано характер звернень та скарг; проводились анкетування (206 осіб), опитування та бесіди з отримувачами соціальних послуг та 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:**

А**дресність 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.

**Результативність:** згідно проведеного опитування 100% опитаних підопічних задоволені роботою соціальних робітників, що відображається покращенням емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивними змінами у стані  отримувача  соціальної послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальні послуги не надавались.

Надійшло 20 звернень, всі звернення щодо отримання соціальної послуги задоволені 100%.

За 2023 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.

**Доступність та відкритість:** Адміністрація Центру розташована в районному центрі, в одній будівлі з управлінням соціальної та ветеранської політики Павлоградської РДА. Має зручне транспортне сполучення. Інформація про умови, зміст соціальної послуги, порядок її надання, тариф на послугу розміщена на сайті Троїцької сільської ради.

**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 відповідаютьДовіднику 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.

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, пожежної безпеки, попередження конфліктів, етики міжособистого спілкування, психологічного розвантаження.

Соціальні робітники забезпечені велосипедами.

Під час опитування отримувачів соціальних послуг догляд вдома є побажання отримувати соціальну послугу «натуральна допомога». Враховуючі те, що отримувачі є жителі сільської місцевості, переважна їх кількість потребує в таких послугах як обробка городів, прибирання будинків, косметичний ремонт в кімнатах будинку, догляд присадибної ділянки та інші послуги, які відносяться 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 | - | задовільно | - |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | - | задовільно | - | |
| Кількість працівників, які підвищили рівень кваліфікації |  | - | незадовільно | |
| Періодичність здійснення моніторингу | добре |  |  | |
| Відповідність встановлених показників якості надання соціальної послуги | 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**:

А**дресність 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. Проводиться повторне визначення ступеню індивідуальних потреб та здійснюється перегляд індивідуальних планів 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 14 звернень, 11 звернень щодо отримання соціальної послуги задоволені, на 3 звернення – 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 відповідають протипожежним вимогам, облаштоване пандусом, є східцевий підйомник. 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.

Інформація про умови та зміст соціальної послуги, порядок її надання розміщена на сайті Троїцької сільської ради.

**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. 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.

У 2023 році медичні сестри пройшли підвищення кваліфікації та перепідготовки.

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 отримувачів послуг, які отримують соціальну послугу стаціонарного догляду, отримувачі 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 | - | 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 |  | задовільно | - | |
| Кількість працівників, які мають відповідну фахову освіту | добре | - | - | |
| Кількість працівників, які підвищили рівень кваліфікації | добре | - | - | |
| Періодичність здійснення моніторингу | добре |  |  | |
| Відповідність встановлених показників якості надання соціальної послуги | 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:** 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, 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 відповідної 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, на сторінці у Фейсбук 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 законодавстваз 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.

У період з травня по вересень 2023 року працівники відділення соціальної роботи взяли участь у пілотуванні проекту Державного стандарту соціальної послуги соціального супроводу сімей/осіб які опинились в складних життєвих обставинах, який впроваджувався Міністерством соціальної політики у співпраці з проектом технічної допомоги „Супровід урядових реформ в Україні” (далі – проект SURGe), що виконується Alinea International Ltd. за підтримки Уряду Канади. Під час апробації проекту було охоплено 3 сім’ї, в яких виховується 9 дітей.

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 |  | задовільно | - |
| 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 | - | - |

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 - щокварталу (за потреби).

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

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, на сторінці у Фейсбук 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. Фахівці із соціальної роботи 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 |  | задовільно | - |
| 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  соціальних послуг | добре |  | - |
| Чисельність працівників, які підвищили кваліфікацію | добре |  |  |
| Періодичність здійснення моніторингу | добре |  |  |
| Відповідність встановлених показників якості | 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 о**тримувачів соціальної послуги відбулися позитивні зміни у стані (емоційному, психологічному, фізичному) порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавались.

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 рішення про надання соціальної .

**Доступність та відкритість:** На сайті Троїцької сільської ради, на сторінці у Фейсбук 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 |  | - |
| Частота здійснення моніторингу | добре |  |  |
| Відповідність показників якості, отриманий під час контролю | 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 53 заходи, участь у яких прийняли 791 особа.

В результаті надання послуги у отримувачів відбулися позитивні зміни, а саме: сформована навичка розпізнавання виникнення проблем на ранніх етапах; здійснювався вплив на формування позитивних ціннісних орієнтацій та 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.

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

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показники якісні** | **Від 80% до 100%  (добре)** | **Від 51% до 79%**  **(задовільно)** | **Від 0% до 50%**  **(незадовільно)** |
| Адресність та індивідуальний підхід |  |  | незадовільно |
| Результативність |  | задовільно |  |
| 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 |  | | |  | |  |
| 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 |  | | |  | | незадовільно |
| 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 | | | - | | - |
| Періодичність здійснення моніторингу | добре | | |  | |  |
| Відповідність встановлених показників якості надання соціальної послуги | добре | | |  | |  |

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

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.Забезпечувати організацію надання соціальних послуг відповідно до визначених індивідуальних потреб отримувачів послуг згідно індивідуальних планів.

2.Своєчасно здійснювати перегляд індивідуальних планів надання соціальної послуги.

3. Підвищувати професійний рівень працівників центру за фаховими напрямками своєї діяльності шляхом участі у навчальних семінарах, тренінгах, робочих нарадах тощо.

4. Проводити моніторинг та оцінювання якості надання соціальних послуг .

5. Постійно інформувати населення про наявні соціальні послуги у відповідності до державних стандартів на сайтах громад, через сторінку центру в соціальних мережах, тощо.

6. Приймати участь в роботі координаційної групи з визначення потреб населення Троїцької територіальної громади у соціальних послугах.

7. При плануванні видатків на утримання Центру передбачити кошти на зміцнення та покращення матеріально-технічної бази з метою забезпечення отримувачів якісними соціальними послугами.

8. Співпрацювати з Благодійними фондами та організаціями по питанням отримання допомоги для отримувачів соціальних послуг та матеріально-технічної підтримки закладу.

9. Вживати заходів щодо усунення порушень прав осіб, яким надаються соціальні послуги, які були виявлені виконавчими органами сільських рад та контролюючими органами.

Директор

КЗ «Центр НСПТСРПРДО» Олена ФЕДОРЦОВА