

Звіт
про результати організації і проведення внутрішнього моніторингу та
оцінки якості соціальних послуг
КУ «Територіальний центр соціального обслуговування (надання
соціальних послуг) Рубіжанської міської ради» за 2019 рік

Комунальна установа «Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Рубіжанської міської ради» (далі КУ «Територіальний центр»), який створено рішенням засновника – Рубіжанською міською радою від 24.03.2010 року № 67/9.

Чисельність виявлених громадян, що потребують надання соціальних послуг за 12 місяців 2019 року, склала 3504 особи; чисельність обслугованого населення за цей період - 3501 особа. Ефективність діяльності КУ «Територіальний центр» (чисельність осіб, фактично охоплених обслуговуванням через відділення КУ «Територіальний центр» до чисельності виявлених осіб, які потребували соціального обслуговування) в звітному періоді дорівнює 99,91%.

КУ «Територіальний центр» постійно проводить роботу по виявленню одиноких і малозабезпечених непрацездатних громадян та здійснює моніторинг довгожителів міста, ветеранів війни та громадян інших категорій та соціальних груп.

Моніторинг та оцінки якості соціальних послуг

На виконання наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» та наказу директора територіального центру від 08.01.2020 року № 27-Р в КУ «Територіальний центр» протягом лютого місяця поточного року проведено моніторинг та внутрішню оцінку якості надання наступних соціальних послуг, що надавались у 2019 році:

- «допомога вдома»;
- «соціальна адаптація».

Об'єктами внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг були:

- відділення соціальної допомоги вдома;
- відділення денного перебування.

Ціль проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг є:

- оптимізація діяльності відділень;
- підвищення рівня професійної компетенції персоналу відділень;
- дотримання встановленого та підвищення рівня якості соціальних послуг.

Під час проведення моніторингу застосовувалися такі методи оцінки:

1. Анкетування отримувачів соціальних послуг.
2. Спостереження за процесом надання соціальної послуги.
3. Самооцінка персоналу, що надає соціальну послугу.
4. Вивчення відповідної документації.

При проведенні моніторингу враховувались результати, отримані під час здійснення оцінки якості соціальних послуг та шляхом спеціально проведеного опитування через анкети. Загалом в опитування приймало участь 681 особа (допомога вдома – 421 особа; соціальна адаптація – 260 осіб), що обслуговуються в КУ «Територіальний центр» .

Висновки анкетування отримувачів соціальних послуг

1. В опитуванні найбільшу участь прийняли люди похилого віку у віці від 61 до 70 років, від 71 до 80 років та більш 80 років (28 – 34%), відсоток інших респондентів складає 8% (від 40-60 років). Респонденти з найбільш поважним віком більше 80 років одержують послугу догляд вдома(51%), наймолодші респонденти віком від 61 до 70 років одержують соціальну послугу соціальної адаптації, в зміст якої входить «Університет 3-го віку», клубна робота, ЛФК.

2. За тривалістю одержання соціальних послуг в установі найбільшим рейтинговим показником є обслуговування понад 5 років – 49%, 38% обслуговуються від 2 до 5 років, тобто відвідувачі установи в більшості своїй є постійними відвідувачами.

Найбільша за рейтингом тривалість одержання соціальної послуги «догляд вдома» - більше 5 років – 52%, від 2-5 років (35%). Послугу «соціальної адаптації» більше 5 років отримують в установі 44%, від 2-5 років отримують також 44%.

3. Результати опитування свідчать, що основним джерелом (40%) інформації щодо роботи територіального центру є інформація, отримана від працівників територіального центру. Від 23-37% випадково почули від знайомих, 18-19% одержувачів соціальних послуг самостійно знайшли установу. 8 - 20% обслуговуються в установі в результаті цілеспрямованого звернення до органів соціального захисту і від 1 - 4% отримали інформацію від засобів ЗМІ.

4. Абсолютна більшість респондентів – 96% цілком задоволена обслуговуванням в установі, 25 осіб із 681 опитаного, що становить 4%, лише частково задоволена обслуговуванням, що свідчить про відповідний професіоналізм спеціалістів, фахівців та робітників установи, незадоволених обслуговуванням не має.

5. Основна кількість осіб (91%), що була опитана, в результаті одержання соціальних послуг відчували покращення емоційного та фізичного стану, моральну підтримку, увагу, турботу. В основному це стосується відділення соціальної допомоги вдома (95%). Частково відчували покращення лише 13 осіб, 9 із яких отримують послугу соціальної адаптації, 4 – послугу догляд вдома.

6. Лише до 1 особи (0,2%) були здійснені, на її погляд, дії неналежного та негуманного відношення зі сторони персоналу установи.

7. Для оцінки роботи працівників установи опитуваним було запропоновано оцінити їх роботи по 5-ти бальній системі. В результаті роботу на «5» оцінило 92% респондентів, на «4» - 7,8%, на «3» - 0,2%. Незадовільних оцінок роботи працівників установи не було.

Спостереження за процесом надання соціальної послуги.

Директор та завідувачі відділень протягом поточного року проводили спостереження за процесом надання соціальних послуг. Під спостереженням були соціальні робітники, соціальні працівники та фахівці відділень. Послуги надаються відповідно до державних стандартів. З кожним підопічним на підставі карти даних індивідуальних потреб та медичного висновку укладено відповідний договір про соціальне обслуговування. Виконуються усі передбачені договорами послуги.

Самооцінка персоналу, що надає соціальну послугу.

1. Серед соціальних робітників майже в однакових пропорціях (14-39 %) представлені всі вікові категорії, окрім самої молодшої 20-30 років (3%) та самої поважної – більше 60 років (8%). Можна констатувати, що в основному персонал соціальних робітників є достатньо молодим та енергійним.

2. Найбільший відсоток серед респондентів мають робітники із середньо-спеціальною освітою -91%, що свідчить про певний суспільний та професіональний досвід, а наявність робітників із вищою освітою (3 особи) - є потенційним резервом для майбутніх вакансій соціальних працівників.

3. Майже половина персоналу соціальних робітників (45%) має поважний стаж роботи в установі – більше 10 років, інші категорії вибірки мають майже однакові показники: від 17 до 19 відсотків. Якщо вважати, що стаж роботи більше 3-х років (80%) цілком достатній щоб освоїти основні навички роботи з людьми похилого віку, то можна зробити висновок, що в цілому колектив соціальних працівників є досвідченим та професійним.

4. Респонденти самостійно оцінили рівень свого матеріального забезпечення в основному як середній – 64%, 33% та 3% опитаних вважають його нижче середнього та низьким.

5. Абсолютна більшість опитаних вибрали роботу в територіальному центрі з метою допомагати людям – 75%, в безвихідному положенні виявилось – 19%, байдужими до характеру роботи виявилось 6%. Результатом такого усвідомленого вибору своєї роботи є відсутність скарг до установи зі сторони підопічних.

6. Найбільшим вподобанням від роботи опитані назвали можливість спілкування з людьми – 86%. Робота, яка дає можливість вільно планувати свій час подобається 11% опитаних, вважають її не складною – 3%.

7. Позитивно оцінили свої потенційні можливості працювати краще 56% опитаних, категорично негативно до можливості покращити свою роботу віднесли 22% опитаних. Достатньо великий відсоток – 22% не знає своїх можливостей, з чого можна зробити висновок, що питання можливого покращення якості роботи у відділенні не було в пріоритеті.

8. Половина соціальних робітників (50%) основним фактором, що впливає на ефективність своєї роботи вважає психологічну несумісність з підопічними. Завідуючій відділення необхідно детально вивчити персонально з кожним соціальним робітником його відносини з підопічним та зробити відповідні висновки, адже це специфіка роботи з самотніми особами похилого віку. Необхідно більше уваги приділяти психологічній підготовці працівників. Результат опитування також свідчить, що бажаною є і збільшення фінансового заохочення робітників зі сторони адміністрації установи, 28% опитаних вважають замалим рівень оплати праці. Часта зміна підопічних також негативно впливає на ефективність роботи, так вважає 13% опитаних робітників. Даний фактор теж потрібно завідуючому відділенням проаналізувати та зробити відповідні висновки.

9. Основною проблемою, що спричиняє труднощі в роботі для майже половини опитаних (75%) є психологічне навантаження від спілкування з людьми похилого віку та особами з інвалідністю. На такий досить великий відсоток негативного впливу потрібна відповідна реакція адміністрації щодо додаткових навчаючих психологічних тренінгів, співбесід, круглих столів, які хоч частково змогли би знизити психологічне навантаження на працівників. Важкою в фізичному плані роботу вважають 18% опитаних

10. Позитивним є факт бажання 86% соціальних робітників підвищувати свій професійний рівень, що надасть можливість одночасно підвищити і якість обслуговування і знизить психологічне навантаження від роботи.

За результатами самооцінки персоналу з соціальними працівниками і робітниками планується проведення навчання, тренінгів відповідно до затвердженого графіку за такими темами:

- «Вимоги до ведення професійних записів, щоденників, звітів тощо»;
- «Ознайомлення з нормативною базою. Постанова КМУ «Деякі питання діяльності територіальних центрів соціального обслуговування»»;
- «Закон України «Про соціальні послуги»;
- «Наказ Мінсоцполітики «Про затвердження Державного стандарту догляду вдома»»;
- «Що необхідно знати соціальному робітнику при роботі з підопічними»;
- «Правила спілкування з працівниками поліції. Основні права та обов'язки»;
- «Етика поведінки соціальних працівників та соціальних робітників»;
- «У нас різні характери. Оптимізм і песимізм. Воля як риса характеру»;
- «Як ми думаємо. Керування думками-ефективний засіб досягнення щастя, здоров'я, успіхів кожною людиною»;
- «Як зберегти психічне здоров'я. Саморегуляція психічного стану».
- «Ненасильницьке спілкування. Закріплюємо навички ефективного спілкування»;
- «Система цінностей. Цінуємо та зберігаємо найдорожче. Психологічне народження»;
- «Як досягти внутрішньої рівноваги та оздоровити свої відносини з оточуючими».

Вивчення відповідної документації.

Під час моніторингу проведено вивчення документації відділення соціальної допомоги вдома, відділення денного перебування.

На обліку у відділеннях перебувають виключно особи, що підпадають під дію п. 13 «Переліку соціальних послуг, умов і порядку їх надання структурними підрозділами територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг)» затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 29.12.2009 р. № 1417. На всіх одержувачів соціальних послуг сформовані особові справи, які ведуться відповідно до п. 26 вище вказаного переліку.

При проведенні 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 отримувачів соціальної послуги;
- професійність працівників територіального центру.
-

Адресність та індивідуальний підхід.

Згідно звернень громадян визначено індивідуальні потреби у соціальних послугах (згідно індивідуальних планів - 100 %). Всі особові справи підопічних містять індивідуальні плани надання соціальних послуг: догляд вдома, соціальна адаптація, що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувачів соціальних послуг; своєчасно проводиться повторне (при потребі) визначення індивідуальних потреб.

Результативність

Згідно проведеного опитування, 91% опитаних підопічних задоволені рівнем надання соціальних послуг: догляд вдома, соціальна адаптація, що відображається покращенням емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивними змінами у стані отримувачів соціальних послуг у процесі надання порівняно з періодом, коли соціальні послуги не надавались. Скарг стосовно надання соціальних послуг від підопічних не було.

Працівників, залучених до надання соціальних послуг, заохочено премією згідно до Положення про порядок і умови преміювання працівників КУ «Територіального центру».

Своєчасність

Прийняття рішення щодо надання соціальних послуг, визначення індивідуальних потреб, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги проводиться у встановлений строк (100 %) – дотримуються вимоги розділів відповідних Державних стандартів.

Строки та терміни надання соціальних послуг відповідають зазначеним строкам та термінам у договорах з підопічними.

Доступність та відкритість

КУ «Територіальний центр» має зручне транспортне сполучення. Будівля обладнана пандусом (але існує потреба облаштування пандусом входу до приміщення Клуба ветеранів) та кнопкою виклику, що забезпечує безперешкодний доступ отримувачів соціальної послуги до суб'єкта, що надає соціальну послугу. Обладнані спеціальні місця для паркування велосипедів на території КУ «Територіальний центр». У приміщеннях основної будівлі КУ «Територіальний центр» в осінньо-зимовий період витримуються санітарні норми з температурного режиму при наданні соціальних послуг підопічним. Усі приміщення КУ «Територіальний центр» відповідають протипожежним вимогам. На дверях кабінетів розташовані таблички з написом назви кабінету/ посадової особи.

Вздовж коридорів оформлені стенди з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальних послуг, містяться копії буклетів та порядок подання і розгляду скарг, графік прийому громадян, картки послуг догляду вдома, соціальної адаптації та

соціально-фізична реабілітація, інформація розміщується на міському сайті та висвітлюється в газетах «Рубіжанські новини», «Весник недели».

Повага до гідності отримувача соціальної послуги

Згідно проведених опитувань 99,9% отримувачів соціальних послуг задоволені роботою працівників КУ «Територіальний центр», які 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. Лише до 1 особи (0,1%) були здійснені, на її погляд, дії неналежного та негуманного відношення зі сторони персоналу установи. Випадків розголошення конфіденційної інформації не виявлено.

Професійність

Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації:

Загальна чисельність штату працівників установи станом на 01.01.2020 – 89 од., чисельність працюючих – 92 особи, із яких: керівний склад – 6 од.; працівників бухгалтерії – 3 од.; економіст – 1 од.; фахівців з соціальної роботи – 2 од.; соціальних працівників – 5,5 од.; (із загальної чисельності соціальних працівників – 1 особа має вищу освіту, відповідну освіту за освітнім напрямом «соціальна робота»), соціальних робітників - 42 од.; медичний персонал – 10 од.

Посадові інструкції затверджено згідно чинного законодавства. Всі працівники та соціальні робітники відділень володіють необхідними знаннями й навичками, які відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеними „Довідником кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. Соціальні послуги”, затвердженим наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 29 березня 2017 року № 518.

Розроблена програма для навчання на робочому місці соціальних робітників, що надають соціальні послуги людям похилого віку та особам з інвалідністю; зібрані друковані матеріали для проведення навчань соціальних робітників, працівників, фахівців в тому числі і супервізійні матеріали для початківців;

Атестації соціальних працівників проводяться згідно графіку;

В особових справах працівників містяться документи про освіту (державного зразка);

Надавачі соціальних послуг проходять медогляди;

Наявний графік проведення виробничих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг;

Соціальні робітники не достатньо забезпечені необхідним обладнанням та інвентарем. На сьогоднішній день виникла потреба в забезпеченні їх спецодягом, взуттям та господарськими сумками.

За результатами соціальні послуги за висновками комісії одержали узагальнений статус роботи «добре». Незважаючи на оцінку «добре» якості соціальних послуг КУ «Територіальний центр» й надалі провадить покращення роботи та розробку відповідних заходів по забезпеченню необхідного рівня якості, а саме:

- продовжувати роботу щодо виявлення самотніх громадян та осіб з обмеженими фізичними можливостями з метою надання їм необхідної допомоги;
- своєчасно проводити аналіз та обробку індивідуальних планів надання соціальних послуг, забезпечувати оформлення відповідно вимог законодавства;
- продовжувати своєчасно, якісно та в повному обсязі надавати соціальні послуги;
- проводити відповідну роботу з надавачами соціальних послуг щодо підвищення якості соціально обслуговування отримувачів послуг;
- продовжувати дотримуватися вимог, показників забезпечення якості, строків, принципів, встановлених у Державних стандартах;
- підтримувати в актуальному стані інформаційні стенди;
- продовжувати інформаційно-роз'яснювальну роботу серед мешканців міста з питань роботи установи;

- проводити відповідну роботу, спрямовану на своєчасність та результативність розгляду скарг і звернень отримувачів соціальних послуг щодо надання соціальної послуги;

- в межах фінансової можливості сприяти зміцненню матеріально-технічної бази територіального центру в частині забезпечення соціальних робітників необхідним устаткуванням, придбання сучасної техніки для проведення занять в Університеті 3-го віку, придбання додаткових тренажерів та спортивного інвентарю для залу ЛФК;

- підтримувати цінності та імідж установи.

Директор КУ «Територіальний центр»

В. КУПЦОВ