

Звіт

про результати проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг що надаються Комунальною установою «Будинок нічного перебування» Криворізької міської ради.

На виконання постанови Кабінету міністрів України від 01.06.2020 року № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», відповідно до розпорядження міського голови від 26.02.2021 № 41-р, в Комунальній установі «Будинок нічного перебування» Криворізької міської ради було проведено зовнішню оцінку якості соціальних послуг.

Комунальна установа використовувала такі методи оцінки: співбесіди, опитування отримувачів соціальних послуг. За період проведення оцінки скарг не зареєстровано. За 2020 рік звернень від мешканців «Будинку нічного перебування» щодо надання соціальних послуг не надходило.

Оцінка якості соціальних послуг визначається із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг.

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.

Адресність та індивідуальний підхід: згідно звернень громадян визначено індивідуальні потреби у соціальних послугах (згідно індивідуальних планів - 89 %). Всі особові справи підопічних містять індивідуальні плани надання соціальних послуг:(надання ліжко-місця, збереження речей та документів, надання соціально-побутових послуг, соціальна адаптація, що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувачів соціальних послуг;.

Результативність: згідно проведеного опитування 93% підопічних задоволені рівнем надання соціальних послуг, 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

Своєчасність: рішення про надання соціальної послуги приймається відразу з моменту звернення (подачі заяви) отримувача(ем) соціальної послуги з урахуванням ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги та складання індивідуального плану.

Результати визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги є підставою для складання/перегляду індивідуального плану та укладання договору про надання соціальної послуги .

Через місяць з дня початку надання соціальної послуги соціальним працівником (за потреби) проводиться повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з метою коригування індивідуального плану (за потреби).

Надалі повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги здійснюється у разі потреби.

Протягом 10 днів з дня прийняття рішення про надання соціальної послуги укладається договір про її надання, який підписується у двохсторонньому порядку. Строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у договорі.

Строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним строкам та термінам у договорах з підопічними.

Доступність та відкритість: Комунальна установа розташована в віддаленому місці на березі річки Саксагань, немає зручного транспортного сполучення, не обладнана пандусом, що є необхідним для осіб з обмеженими фізичними можливостями. Не на всіх дверях розташовані таблички з написом назви кабінету/посадової особи.

Вздовж коридору оформлені застарілі стенди з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальних послуг, немає копій буклетів та порядку подання і розгляду скарг.

У будівлі 11 кімнат для проживання підопічних, та 2 кімнати ізолятору, кімната приймально-карантинного відділення. Є 2 душові кімнати, 4 туалети для підопічних, пральня. Для послуг підопічних немає телевізора. Приміщення частково відремонтовано, вікна металопластикові, обладнана каналізаційна, водопровідна та опалювальна системи.

Проводиться системна робота по покращенню умов проживання підопічних у відділенні. Частково проведено косметичний ремонт жилих кімнат, каналізаційної системи, замінено аварійне освітлення 2-го поверху.

Повага до гідності отримувача соціальної послуги: під час проведення внутрішнього опитування, отримувачі соціальних послуг задоволені роботою працівників комунальної установи.

Працівники «Будинку нічного перебування» 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 (згідно Договору про надання соціальних послуг). Випадків порушення договору не виявлено.

При поселенні у кімнати мешканцям проводиться медичний огляд.

Здійснюються заходи щодо дотримання правил протипожежного захисту.

Відповідно паспорту готовності Комунальна установа «Будинок нічного перебування» Криворізької міської ради готова до функціонування в осінньо-зимовий період 2019-2020 років.

В приміщеннях в яких проживають підопічні, дотримується температурний режим.

При формуванні кошторису забезпечено в повному обсязі потребу в асигнуваннях на проведення розрахунків за електричну енергію, водопостачання та водовідведення, які споживаються установою.

Заборгованості по енергоносіях станом на 01.01.2020 немає.

З метою ефективного використання та суворого дотримання економії бюджетних коштів, встановлено електролічильник, яким обліковується активна та реактивна електроенергія.

Територія комунальної установи приведена в належний санітарний стан. Постійно здійснюють прибирання та скошування трави. Але на території знаходяться залишки будівельного сміття, яке потребує вивозки.

Приміщення укомплектовані засобами пожежогасіння, приладами автоматичної пожежної сигналізації, охоронної сигналізації та відеоспостереження.

В установі 87 вікон, всі вони енергозберігаючі.

Фасад не утеплений.

На випадок надзвичайних ситуацій в наявності є електрична плита.

Закріплено відповідальних працівників, які здійснюють постійний контроль за станом пожежної безпеки у відділенні.

Проведено протипожежні інструктажі з обслуговуючим персоналом.

Приведено у відповідність до вимог норм та правил пожежної безпеки шляхи евакуації.

Професійність:

Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації;

Всі працівники та соціальні робітники відділення володіють необхідними знаннями й навичками, які відповідають кваліфікаційним вимогам.
 надавачі соціальних послуг проходять щорічні медогляди
 соціальні робітники в основному забезпечені необхідним обладнанням та інвентарем.

Від отримувачів соціальних послуг скарг не надходило.

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

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 %	Від 21 % до 50%	Від 51 % до 100%
Кількість скарг та результат їх розгляду	«Добре»	-	-

Оцінка якості соціальних послуг в цілому

Узагальнений	Рекомендації по роботі із суб'єктом, що надає
--------------	---

статус	соціальну послугу
«добре»	продовжувати роботу з суб'єктом
«задовільно»	-
«незадовільно»	-

Згідно шкали оцінки якісних та кількісних показників соціальних послуг, показники відповідають встановленому рівню - «Добре».

Однак недостатнє оформлення інформаційних стендів з інформацією про порядок надання, умов та змісту соціальних послуг, немає копій буклетів та порядку подання і розгляду скарг. Не обладнана пандусом, що є необхідним для осіб з обмеженими фізичними можливостями. Не на всіх дверях розташовані таблички з написом назви кабінету/посадової особи.

Заплановані заходи для покращення роботи Комунальної установи «Будинок нічного перебування» Криворізької міської ради (надання соціальних послуг) :

- своєчасно здійснювати аналіз та обробку індивідуальних планів надання соціальних послуг в частині їх перегляду;
- проводити відповідну роботу з надавачами соціальних послуг щодо підвищення якості соціально обслуговування отримувачів послуг;
- проводити відповідну роботу, спрямовану на своєчасність та результативність розгляду скарг і звернень отримувачів соціальних послуг;
- в межах фінансової можливості сприяти зміцненню матеріально-технічної бази установи