

ЗВІТ

про проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг в КУ «Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) в Покровському районі» КМР

На виконання наказу Міністерства соціальної політики України від 27 грудня 2013 року № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг та Постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 №449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», розпорядження голови Покровської районної в місті ради від 23.03.2021 №65-р «Про створення тимчасової комісії з проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, що надаються комунальною установою «Територіальний центр соціального обслуговування надання соціальних послуг) в Покровському районі» Криворізької міської ради» тимчасовою комісією з проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг (далі - Комісія) під головуванням заступника голови районної в місті ради з питань діяльності виконавчих органів Анастасії Давидової 17.06.2021 проведено зовнішню оцінку якості соціальних послуг, які надаються КУ «Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) в Покровському районі» КМР (далі - територіальний центр).

Метою проведення зовнішньої оцінки є контроль якості надання соціальних послуг, їх покращення надання територіальним центром, удосконалення діяльності комунальної установи.

На обслуговуванні у територіальному центрі знаходиться 2545 осіб. Станом на 01.06.2021 року в територіальному центрі функціонують структурні підрозділи:

- відділення соціальної допомоги вдома №1;
- відділення соціальної допомоги вдома №2;
- відділення денного перебування;
- відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги (далі - ВОНАНГД).

У відділеннях соціальної допомоги вдома обслуговується - 1203 громадянина; у відділенні денного перебування - 376 громадян; у відділенні організації надання адресної натуральної та грошової допомоги – 973 громадянина.

При проведенні зовнішньої оцінки якості соціальних послуг у відділеннях територіального центру застосовувались такі методи оцінки якості соціальних послуг, як анкетування та опитування за телефоном отримувачів соціальних послуг, спостереження за процесом надання соціальних послуг, бесіди з персоналом територіального центру та вивчення документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг. Загалом в опитуванні/анкетуванні протягом січня-травня 2021 року вибірково взяли участь 218 громадян відділень, а саме:

- 120 отримувачів соціальної послуги «догляд вдома»;
- 38 отримувачів соціальних послуг «денного догляду, «соціальної адаптації»;
- 60 отримувачів соціальної послуги «натуральна допомога».

Опитування отримувачів послуг організовано для визначення відповідності наданих соціальних послуг Державному стандарту та потреби отримувачів, отримання об'єктивної інформації, необхідної для оцінки та поліпшення якості надання соціальних послуг територіальним центром. Відповідно до додатку до Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 №449 складено 120 анкет щодо якості наданих соціальних послуг, що складає майже 10% від загальної кількості отримувачів соціальної допомоги вдома; 38 анкет, що становить 10% від загальної кількості отримувачів соціальних послуг денного догляду, соціальної адаптації; 60 анкет, що становить 6% від загальної кількості отримувачів соціальної послуги натуральної допомоги.

Позитивно оцінює роботу надавачів соціальної послуги вдома, задоволення індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги, дотримання вимог й показників забезпечення якості, встановлених у Державному стандарті догляду вдома 98 відсотків від загальної кількості опитаних.

До надання соціальних послуг також залучається мультидисциплінарна команда, яка користується попитом серед громадян. Так, в період з січня по травень 2021 року проведено обслуговування 24 особи та створено було 15 мультидисциплінарних команд для надання соціальних послуг відділенням соціального обслуговування вдома.

Спостереження за процесом надання соціальних послуг догляду вдома в територіальному центрі відбувається також шляхом планових та позапланових перевірок роботи соціальних робітників, які фіксуються в журналі перевірки реєстрації актів перевірки. Було проведено перевірки роботи соціальних робітників у 779 осіб (65% від загальної кількості осіб, які отримують послугу догляд вдома), які перебувають на обліку у відділенні соціальної допомоги вдома, та складено акти.

Соціальні робітники, які безпосередньо надають соціальну послугу, проводять самооцінку своєї діяльності, результати якої щотижнево обговорюються на виробничих нарадах.

В ході здійснення зовнішнього оцінювання проведено вибірккову перевірку особових справ громадян, які знаходяться на обслуговуванні у відділеннях соціальної допомоги вдома (250) та відділенні денного перебування (25) територіального центру.

Справи ведуться з дотриманням вимог постанови Кабінету Міністрів України від 29.12.2009 №1417 «Деякі питання діяльності територіальних центрів», Державного стандарту догляду вдома, який затверджено наказом Міністерства соціальної політики від 13.11.2013 №760, Державного стандарту соціальної адаптації, який затверджено наказом Міністерства соціальної політики від 18.05.2015 №514.

Для проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг догляду вдома застосовано:

- показники якості соціальної послуги догляду вдома, наведені у додатку 4 Державного стандарту догляду вдома, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики від 13.11.2013 №760 та у додатку 4 Державного стандарту соціальної адаптації, який затверджено наказом Міністерства соціальної політики від 18.05.2015 №514;
- рекомендації щодо шкали оцінки якості соціальних послуг, наведені у додатку 2 Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, затверджених наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 №904.

1. Оцінка кількісних показників соціальних послуг: догляду вдома, денний догляд, соціальна адаптація, натуральна допомога.

В ході перевірки кількісних показників соціальної послуги догляду вдома проаналізовано наступне:

- кількість скарг від отримувачів соціальних послуг: до територіального центру скарг не надходило. Статус – добре;
- частка працівників, які підвищили рівень кваліфікації складає 0%: за результатами самооцінки персоналу планується проведення навчання, тренінгів. Статус – задовільно;
- частота здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги догляду вдома - 100%. Моніторинг якості надання соціальної послуги догляду вдома проводиться своєчасно. Статус – добре;
- відповідність установлених показників якості отриманих у ході контролю – 100%. Статус – добре.

За результатами кількісних показників надання соціальної послуги догляду вдома переважає статус «добре», тобто для оцінювання кількісного показника якості соціальної послуги догляд вдома в цілому присвоюється узагальнений *статус «добре»*.

При перевірці кількісних показників *соціальної послуги денний догляд, соціальна адаптація* проаналізовано наступне:

- кількість скарг від отримувачів соціальних послуг: до територіального центру скарг не надходило. Статус – добре;

- частка працівників, які підвищили рівень кваліфікації складає 0%: за результатами самооцінки персоналу планується проведення навчання, тренінгів. Статус – задовільно;

- частота здійснення моніторингу якості надання соціальних послуг денний догляд, соціальна адаптація -100%. Моніторинг якості надання соціальних послуг проводиться своєчасно. Статус – добре;

- відповідність установлених показників якості отриманих у ході контролю – 100%. Статус – добре.

За результатами кількісних показників надання соціальних послуг денний догляд, соціальна адаптація переважає статус «добре», тобто для оцінювання кількісного показника якості соціальної послуги догляд вдома в цілому присвоюється узагальнений *статус «добре»*.

При проведенні зовнішньої оцінки якості надання *соціальної послуги натуральна допомога* в розрізі кількісних показників відповідно до додатку 4 Державного стандарту соціальної послуги натуральної допомоги, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 25.03.2021 №147, проаналізовано наступне:

- кількість скарг від отримувачів соціальних послуг: до територіального центру надійшло одна скарга, що склало 1,3% у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги натуральної допомоги. Статус – добре;

- кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги натуральної допомоги складає 100%. Статус – добре;

- частка працівників, які підвищили рівень кваліфікації складає 0%: за результатами самооцінки персоналу проводиться навчання, тренінги. Статус – задовільно;

- кількість подяк 60, що становить - 67%. Статус – добре;

- чисельність отримувачів соціальної послуги натуральної допомоги, у яких відбулося покращення/погіршення емоційного, психологічного, фізичного стану – 100%. Статус – добре.

За результатами кількісних показників надання соціальних послуг денний догляд, соціальна адаптація переважає статус «добре», тобто для оцінювання кількісного показника якості соціальної послуги догляд вдома в цілому присвоюється узагальнений *статус «добре»*.

2. Оцінка якісних показників соціальних послуг: догляду вдома, денний догляд, соціальна адаптація, натуральна допомога, що передбачені відповідними Державними стандартами.

2.1. Показник «адресність та індивідуальний підхід». Критерії оцінювання:

- наявність визначення індивідуальних потреб отримувача – усі особові справи отримувачів соціальної послуги догляду вдома (1203 особи) містять картки визначення (оцінювання) індивідуальних потреб у соціальному обслуговуванні (наданні соціальних послуг) та визначений ступінь індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги у наданні соціальної послуги вдома. Особові справи отримувачів соціальної послуги денного догляду, соціальної адаптації (376 осіб) містять індивідуальні плани надання соціальних послуг, що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувачів соціальних послуг. Згідно зі зверненнями громадян визначено індивідуальні потреби у соціальних послугах. В усіх справах (973 особи) наявні акти обстеження умов проживання підопічних. Забезпечується поновлення документів у разі потреби, при зміні умов проживання чи статусу отримувача. Відсотковий еквівалент складає 100%.

- в повному обсязі (100%) проведено визначення індивідуальних потреб. Індивідуальні плани складено за встановленою Державним стандартом формою у двох

примірниках на кожного отримувача, та які відповідають визначеним індивідуальним потребам. Один примірник індивідуального плану знаходиться в отримувача соціальної послуги, другий – в особовій справі отримувача. Індивідуальний план переглядається відповідно до вимог Державного стандарту послуги догляду вдома, за потреби вносяться зміни у договори. При перевірці 250 особових справ отримувачів послуг догляду вдома з'ясовано, що у 245 громадян визначення індивідуальних потреб проведено з урахуванням ступеня цих потреб на основі шкал оцінки можливості виконання елементарних та складних дій на кожного громадянина, який отримує соціальну послугу догляду вдома. Для 5 громадян рекомендовано внести зміни до індивідуальних планів згідно з потребами громадян. Дані показника відповідає статусу «добре». Відсотковий еквівалент складає 100%.

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

2.2. Показник «**результативність**». Критерії оцінювання:

- рівень задоволення індивідуальних потреб отримувачів (за оцінками отримувачів соціальної послуги) – протягом періоду проведення анкетування та телефонного опитування у 158 громадян, які отримують послугу вдома та денного догляду з'ясовано, що 156 отримувачів послуг повністю задоволені роботою соціальних робітників, умовами виконання договорів і відповідають оцінки «добре», два відповідають оцінки «задовільно». Відсотковий еквівалент складає 99%;

- вирішення проблемних питань отримувачів (покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивні зміни у стані отримувача соціальної послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга догляду вдома не надавалась) – отримувачі соціальної послуги констатували покращення емоційного, психологічного, фізичного стану порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась. Відсотковий еквівалент складає 100%;

- проведення опитувань, збору відгуків, реагування на скарги отримувачів соціальної послуги та проведення роботи щодо надання роз'яснень отримувачам соціальної послуги вдома, денного догляду, соціальної адаптації, натуральної допомоги (рівень подолання або мінімізації наслідків складних життєвих обставин отримувачами соціальних послуг) – в ході перевірок роботи соціальних працівників, проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг проводилось опитування отримувачів соціальних послуг щодо якості їх надання. Скарг на обслуговування не надходило. Деякі отримувачі рекомендували розширити послуги відділення, а саме: ввести ремонт взуття, слюсарні послуги. Відсотковий еквівалент складає 100%;

- розроблення та застосування системи заохочення надавачів соціальної послуги, роботу яких позитивно оцінюють отримувачі соціальної послуги – заохочення для надавачів соціальних послуг здійснюється відповідно до розробленого Положення про преміювання та надання матеріальної допомоги працівникам територіального центру (за наявності фінансування), нагородження грамотами, подяками. Відсотковий еквівалент складає 100%.

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

2.3. Показник «**своєчасність**». Критерії оцінювання:

- прийняття рішення щодо надання соціальної послуги догляд вдома приймається у строки відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 №587 «Про організацію надання соціальних послуг», визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги у встановлений строк (дотримання максимальних строків, встановлених Постановою Кабінету Міністрів України від 29.12.2009 №1417 зі змінами та Державного стандарту догляду вдома) – укладено за січень – травень 2021 року 339 договорів у двох примірниках, один з яких знаходиться у справі громадянина, який отримує послугу догляду вдома, інший - у підопічного. Строки та терміни надання соціальної послуги догляду вдома в цілому

відповідають зазначеним у договорі та графіку обслуговування. Відсотковий еквівалент складає 100%;

- строки та терміни надання соціальної послуги – строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у договорі графіку відвідувань та індивідуальному плану. За звітний період проведено 10 перевірок. Відсотковий еквівалент складає 100%.

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

2.4. Показник «доступність та відкритість». Критерії оцінювання:

- наявність приміщень, що відповідають санітарним та протипожежним вимогам – приміщення територіального центру відповідає санітарним та протипожежним вимогам, згідно з вимогами чинного законодавства. Відсотковий еквівалент складає 100%.

- наявність спеціально обладнаних місць для паркування транспортних засобів, спеціальних ліфтів, пандусів, інших пристосувань для безперешкодного доступу отримувачів соціальних послуг до суб'єкта, що надає соціальну послугу – приміщення територіального центру розташоване у зручному місці транспортного сполучення, займає два поверхи будівлі, обладнано пандусом, кнопкою виклику. Відсотковий еквівалент складає 100%;

- наявність оформлених стендів з інформацією для отримувачів соціальних послуг про порядок надання, умови та зміст соціальних послуг – територіальним центром постійно проводиться робота по інформуванню потенційних отримувачів про наявні послуги. Відповідна інформація розміщена на сайті «Криворізький ресурсний центр» в розділі «Путівник», інформація про роботу територіального центру постійно висвітлюється офіційному вебсайті виконкому Покровської районної в місті ради в мережі Інтернет в соціальних мережах на сторінці FACEBOOK. Інформація щодо соціальних послуг, які надаються територіальним центром розміщена і на інформаційних стендах комунальної установи, фахівцями відділень проводяться профілактичні бесіди серед отримувачів послуг. Відсотковий еквівалент складає 100%.

Узагальнений статус показника «доступність та відкритість» - 100%, що відповідає *статусу «добре»*.

2.5. Показник «повага до гідності отримувачів соціальних послуг». Критерії оцінювання:

- відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ставлення до них надавачів соціальної послуги (скарги та претензії від отримувачів) - до територіального центру скарг від отримувачів соціальних послуг не надходило. 158 анкетованих отримувачів соціальних послуг задоволені ставленням до себе соціальних робітників. Відсотковий еквівалент складає 100%;

- наявність у договорі про надання соціальної послуги догляду вдома положень щодо дотримання принципу конфіденційності – з усіма отримувачами соціальних послуг (2545) укладаються договори про надання соціальних послуг, в яких зазначені права та обов'язки отримувача та надавача, за формою типового договору про надання соціальних послуг, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики від 23.12.2020 №847. Відсотковий еквівалент складає 100%;

- повага до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій щодо них – соціальні робітники у своїй роботі використовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувача соціальної послуги) та з повагою ставляться до віку, статі отримувачів соціальної послуги, ввічливо та коректно ставляться до громадян під час здійснення своїх посадових обов'язків, зберігають в таємниці конфіденційну інформацію, отриману у процесі виконання службових обов'язків. Негуманних і дискримінаційних дій щодо отримувачів соціальної послуги не зафіксовано. Відсотковий еквівалент складає 100%.

Узагальнений статус показника «повага до гідності отримувачів соціальних послуг» - 100%, що відповідає *статусу «добре»*.

2.6. Показник «професійність». Критерії оцінювання:

- штатний розпис – штатний розпис сформовано відповідно до законодавства України та з урахуванням норм Типових штатних нормативів чисельності працівників територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг), затверджених наказом Міністерства соціальної політики України від 12.07.2016 №753. Відсотковий еквівалент складає 100%;

- наявність затверджених посадових інструкцій – на кожного працівника розроблена та затверджена директором територіального центру посадова інструкція з урахуванням вимог «Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників Випуск 80 «Соціальні послуги», затвердженого наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 14.10.2005 №324 зі змінами та доповненнями. Відсотковий еквівалент складає 100%;

- наявність програми стажування для початківців, які надаватимуть соціальну послугу догляду вдома, для працівників надавача соціальної послуги натуральної допомоги, для надавачів соціальної послуги соціальної адаптації – у територіальному центрі не розроблена та не застосовується програма стажування для початківців. Відсотковий еквівалент складає 0%;

- проведення навчання, підвищення кваліфікації та атестації соціальних працівників - у територіальному центрі проводяться 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. Атестація соціальних працівників проводяться згідно з графіком. Відсотковий еквівалент складає 100%.

- наявність документів про освіту (державного зразка) працівників суб'єкта, що надає соціальну послугу – в особових справах працівників містяться документи про освіту (державного зразка). Відсотковий еквівалент складає 100%;

- наявність особистих медичних книжок надавачів соціальної послуги та проходження обов'язкових медичних оглядів – всі соціальні робітники мають особисті медичні книжки, пройшли обов'язковий медичний огляд. Відсотковий еквівалент складає 100%;

- наявність графіка проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг – у відділеннях проводяться наради з інформування персоналу щодо чинного законодавства та організації їх роботи відповідно до затвердженого плану. Відсотковий еквівалент складає 100%;

- наявність обладнання, твердого та м'якого інвентарю, транспорту для надання соціальної послуги вдома – 2 автомобіля, твердий (столи, стільці, комп'ютери, шафи). Відсотковий еквівалент складає 100%.

Узагальнений статус показника «професійність» 87,5%, що відповідає *статусу «добре»*.

Узагальнений статус якісних показників соціальних послуг догляду вдома, денний догляд, соціальна адаптація, натуральна допомога – «*добре*».

За результатами аналізу показників діяльності з надання соціальних послуг шляхом переважаючих узагальнених даних відсотковий еквівалент в цілому складає 100% та відповідає *статусу «добре»*.

За результатами проведеного зовнішнього оцінювання, не зважаючи на оцінку «добре» для покращення якості соціальних послуг адміністрації територіального центру рекомендовано:

- підвищувати рівень кваліфікації працівників усіх відділень, які функціонують у територіальному центрі;

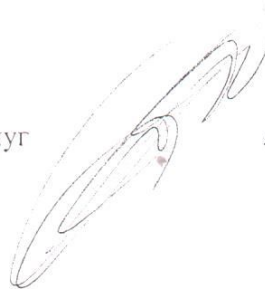
- продовжувати протягом 2021 року проводити роз'яснювальну роботу та навчальні семінари для соціальних робітників з метою підвищення рівня надання соціальних послуг;

- продовжувати роботу щодо виявлення одиноких громадян та осіб з обмеженими фізичними можливостями з метою надання їм необхідної допомоги;

- своєчасно проводити аналіз та обробку індивідуальних планів надання соціальних

- послуг, договорів надання соціальних послуг та забезпечувати їх оформлення відповідно до вимог чинного законодавства;
- проводити відповідну роботу з надавачами соціальних послуг щодо підвищення якості соціального обслуговування отримувачів послуг;
- проводити відповідну роботу, спрямовану на своєчасність та результативність розгляду скарг і звернень отримувачів соціальних послуг;
- забезпечити й надалі неухильне дотримання вимог, показників забезпечення якості, строків, принципів, закріплених у Державних стандартах соціальних послуг «догляд вдома», «денний догляд, соціальна адаптація», «натуральна допомога»;
- посилення контролю завідувачів відділень за дотриманням термінів перегляду індивідуальних планів, укладання договорів з отримувачами послуг.
- проводити роботу щодо впровадження виконання Закону України «Про соціальні послуги» відповідно до нововведених підзаконних актів, у т.ч. забезпечити проведення внутрішнього навчання соціальних робітників, які безпосередньо надають соціальні послуги.
- здійснювати 100% моніторинг/поточне оцінювання результатів виконання індивідуальних планів;
- своєчасно висвітлювати інформацію про діяльність територіального центру.
- впроваджувати нові форми та методи соціальної роботи;
- щорічно проводити внутрішню оцінку якості надання соціальних послуг;
- відповідно до затвердженого графіку планових перевірок вести облік перевірок стану обслуговування та якості надання послуги догляду вдома соціальними робітниками відділення;
- постійно вивчати рівень задоволення отримувачів соціальною послугою догляду вдома;
- проводити анкетування (опитування), здійснювати відповідний аналіз;
- підтримувати в актуальному стані інформаційні стенди.

Голова тимчасової комісії з проведення
зовнішньої оцінки якості соціальних послуг



Анастасія Давидова