**З В І Т**

**про результати проведення зовнішньої**   
**оцінки якості соціальних послуг, наданих Лисичанським територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг)**

25.02.2021 м. Лисичанськ

Управлінням праці та соціального захисту населення військово-цивільної адміністрації міста Лисичанськ Луганської області проведено зовнішню оцінку якості соціальних послуг, які надані Лисичанським територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) в 2020 році. В ході організації та проведення оцінки застосовувалися  Порядок проведення внутрішньої та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, затверджений наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 року № 904 «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки  якості соціальних послуг» та Порядок проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 449.

Зовнішня  оцінка якості соціальних послуг проводилася  Робочою групою, склад якої затверджено наказом по управлінню праці та соціального захисту населення військово-цивільної адміністрації міста Лисичанськ Луганської області від 16.02.2021 № 9 «Про проведення зовнішньої оцінки  якості соціальних послуг».

Внутрішня оцінка якості надання соціальних послуг проведена відповідно до наказу по Лисичанському територіальному центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) від 31.01.2020 № 9 «Про організацію та проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг».

Оцінка якості соціальних послуг (далі – оцінка якості) визначалась із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості  надання соціальних послуг, відповідно до: Державного стандарту догляду вдома, затвердженого наказом Мінсоцполітики України від 13.11.2013  № 760, Державного стандарту соціальної послуги представництва інтересів, затвердженого наказом Мінсоцполітики України від 30.12.20152 №1261, Державного стандарту соціальної послуги консультування, затвердженого наказом Мінсоцполітики України від 02.07.2015  № 678.

При проведенні зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг, таких як: догляд вдома, консультування, представництво інтересів застосовувалися наступні показники якості соціальної послуги: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувача соціальної послуги, професійність.

У 2020 році територіальним центром обслуговано – 1339 осіб, в тому числі:

- у відділенні соціальної допомоги вдома - 528 осіб;

- у відділенні денного перебування – 628 осіб;

- у відділенні організації надання адресної натуральної та грошової допомоги – 183 особи.

Одним із завдань територіального центру є обслуговування громадян похилого віку та осіб з інвалідністю в домашніх умовах, надання послуги паліативного догляду. Обслуговування отримувачів послуги «догляд вдома» здійснюють 48 соціальних робітників відділення соціальної допомоги вдома. Результати перевірок якості та своєчасності надання послуг на дільницях постійно аналізуються на виробничих нарадах.

З метою надання соціальних послуг особам похилого віку та особам з інвалідністю, які мешкають у віддалених районах міста у територіальному центрі працює мультидисциплінарна команда. Під час виїздів громадянам надаються інформаційно-консультаційні, юридичні, соціально-медичні та перукарські послуги. У 2020 році командою здійснено 27 виїздів та надано 640 послуг 243 особам.

В територіальному центрі працює пункт прокату технічних засобів реабілітації, послугами якого 2020 році скористались 5 осіб.

У відділенні денного перебування запроваджена соціально - педагогічна послуга «Університет третього віку», якою в 2020 році скористалися 62 особи. Навчання проводиться на 4 факультетах: «Краєзнавство», «Джерело здоров’я», «Духовне збагачення», «Індивідуальне навчання комп’ютерній грамоті».

З метою вивчення стану надання соціальних послуг та отримання об’єктивної інформації під час зовнішнього оцінювання проведено опитування отримувачів соціальних послуг. В опитуванні взяли участь 45 отримувачів соціальних послуг. Проводились бесіди/співбесіди з соціальними робітниками, перевірено журнал для реєстрації звернень та скарг. Згідно з проведеним опитуванням 100 % опитаних 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.

Проблемні питання  отримувачів  соціальної послуги догляду вдома розглядаються у встановлені законодавством терміни. Здійснюється оперативне реагування на скарги отримувачів соціальної послуги та проведення роботи щодо надання роз’яснень отримувачам соціальної послуги вдома (рівень подолання або мінімізації наслідків складних життєвих обставин отримувачами соціальних послуг). В ході перевірки роботи соціальних працівників, проведення зовнішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг скарг зі сторони підопічних не надходило.

Оцінка якості соціальних послуг визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг, а саме: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувача соціальної послуги, професійність. З метою отримання відгуків щодо організації та надання послуги догляду вдома, соціальної послуги представництва інтересів та соціальної послуги консультування проведено аналіз анкетування отримувачів послуг, який здійснено під час внутрішнього оцінювання.

Територіальним центром, на виконання рекомендацій Робочої групи, наданих за результатами проведеної в 2020 році зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг в 2020 році, розроблені інформаційні пам’ятки для отримувачів соціальних послуг про їх права та обов’язки, які розміщені на інформаційному стенді в громадській приймальні територіального центру та доведені до відома отримувачів.

Результати оцінювання  послуги догляду вдома, соціальної послуги представництва інтересів та соціальної послуги консультування  за критеріями:

**Адресність та індивідуальний підхід**.

Критерії оцінювання:

- наявність визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги – всі особові справи отримувачів соціальної послуги догляду вдома, представництва інтересів, консультування містять карти визначення (оцінювання) індивідуальних потреб у соціальному обслуговуванні (наданні соціальних послуг) - (100%).

Статус - «добре»;

- наявність індивідуального плану надання соціальних послуг, що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувача соціальних послуг – індивідуальні плани надання соціальних послуг, які ґрунтуються на визначенні індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, індивідуальний план складається за формою, згідно з додатком до Державного стандарту - (100%). Один примірник індивідуального плану знаходиться у отримувачів соціальної послуги, другий залишається в особовій справі отримувача.

Статус – «добре»;

- забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальної послуги – під час моніторингу перевірено 62 особові справи, в 10 (16 %) - виявлено порушення строку повторного визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, яке здійснюється один раз на півроку, відповідно до вимог пунктів 3.4 та 4.3 Державного стандарту догляду вдома, затвердженого наказом Мінсоцполітики України від 13.11.2013  № 760 -(84 %).

Статус - «задовільно»;

**Результативність**.

Критерії оцінювання:

- рівень задоволеності соціальними послугами.

Під час проведення зовнішньої оцінки було здійснено опитування  10 % підопічних, які знаходяться на обслуговуванні у відділенні соціальної допомоги вдома, з числа опитаних 100 % задоволені наданням соціальної послуги догляду вдома, представництва інтересів та консультування.

Статус – «добре»;

- покращення емоційного, психологічного стану отримувачів соціальної послуги, позитивні зміни у стані отримувача соціальної послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга вдома не надавалась – отримувачі соціальних послуг підтвердили поліпшення емоційного та психологічного стану - (100%).

Статус – «добре»;

- проведення опитування, збору відгуків, реагування на скарги отримувачів соціальної послуги – в ході перевірок соціальних робітників проводилося опитування отримувачів соціальної послуги догляду вдома, представництва інтересів та консультування щодо якості надання соціальної послуги. Були отримані позитивні відгуки щодо роботи соціальних робітників – 128 осіб, 1 особа - незадоволена якістю надання соціальних послуг, 12 осіб - незадоволені періодичністю, виявили побажання щодо збільшення часу та кількості відвідувань соціальним робітником.

Статус – «задовільно»;

Протягом 2020 року зареєстровано 2 звернення на урядову гарячу лінію від підопічної відділення соціальної допомоги вдома територіального центру зі скаргами на дії соціального робітника. Комісією у складі представників територіального центру і управління праці та соціального захисту населення проведено перевірку, за результатами якої порушень робочої інструкції соціальним робітником не встановлено.

- проведення роботи щодо надання роз’яснень отримувачам соціальної послуги та/або їх законним представникам – кожному отримувачу соціальної послуги вручаються інформаційні пам’ятки про їх права та обов’язки, а також перелік інстанцій з зазначенням адреси та номеру телефону, куди звертатись у разі непорозуміння з соціальним робітником/працівником територіального центру - (100%).

Статус – «добре».

**Своєчасність**.

Критерії оцінювання:

- прийняття рішення щодо надання соціальних послуг, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги – під час перевірки виявлено 6 випадків ( 10 %) порушення строків прийняття рішення соціальних послуг чи відмову у їх наданні, передбачених пунктом 36 Порядку надання соціальних послуг, затвердженого ПКМУ від 01.06.2020 № 587.

Статус – «задовільно»;

- підписаний у двосторонньому порядку договір на надання соціальної послуги – відповідно до вимог статті 22 Закону України «Про соціальні послуги» зі всіма отримувачами укладений договір про надання соціальної послуги - (100%).

Статус – «добре».

**Доступність та відкритість**.

Критерії оцінювання:

- наявність приміщень, що відповідають санітарним та протипожежним вимогам – приміщення, у якому працюють працівники територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг), відповідає санітарним та протипожежним вимогам. Розташування закладу є вдалим, він знаходиться в центрі міста зі зручним транспортним сполученням.

- приміщення територіального центру розташовано в двоповерховій окремій будівлі, вхід обладнаний пандусом, є стоянка для автомобілів;

- в приміщенні територіального центру оформлений стенд з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальних послуг, тощо –(100%).

 Статус – «добре».

**Повага до гідності отримувача соціальної послуги**.

Критерії оцінювання:

- відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ставлення до них надавачів соціальної послуги – отримані відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ввічливого та коректного ставлення до них працівників відділення – (100 %), зауваження та скарги відсутні.

Статус – «добре»;

- повага до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущення негуманних та дискримінаційних дій щодо них – соціальні робітники застосовують індивідуальний підхід з урахуванням фізичного та психічного стану отримувачів соціальної послуги, шанобливо ставляться до раси, національності, культури, релігії, віку, статі отримувачів соціальної послуги, провадять свою діяльність з повагою до гідності отримувачів соціальної послуги та з недопущенням негуманних та дискримінаційних дій щодо них  - (100 %), зауваження та скарги відсутні.

Статус – «добре»;

- фактів негуманних та дискримінаційних дій щодо отримувачів соціальних послуг не зафіксовано;

- конфіденційність – фактів розголошення конфіденційної інформації про підопічних не встановлено.

Під час опитування з боку підопічних зауважень не висловлено.

**Професійність**.

Критерії оцінювання:

- штатний розпис Лисичанського територіального центру надання соціальних послуг (соціального обслуговування) сформовано відповідно до чинного законодавства та з урахуванням спеціалізації.

- наявні затверджені посадові інструкції – затверджені посадові та робочі інструкції всіх працівників територіального центру - (100%).

Статус – «добре»;

- працівники володіють знаннями  та навичками та відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеним «Довідником кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. Соціальні послуги», затвердженим наказом Міністерства соціальної політики України від 29.03.2017 № 518;

- наявні інструкції з охорони праці – затверджені та введені в дію інструкції з охорони праці для працівників територіального центру, своєчасно проводяться інструктажі;

- наявність документів про освіту (державного зразка) працівників, що надають соціальні послуги – в особових справах працівників містяться документи про освіту (державного зразка) – (100%).

Статус – «добре»;

- 100% соціальних робітників  пройшли обов’язковий раз на 2 роки медичний огляд. Наявність медичних книжок у соціальних робітників – 100%.

Статус – «добре»;

- наявність обладнання - матеріально-технічна база терцентру знаходиться у задовільному стані.

**Оцінка якості соціальних послуг в цілому**

|  |  |
| --- | --- |
| узагальнений статус | рекомендації по роботі з суб'єктом, що надає соціальну послугу |
| "добре" | продовжувати роботу |

Робочою групою за результатами проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг відділенням догляду вдома керівнику терцентру **рекомендовано** розробити відповідні заходи з метою підвищення якості надання соціальних послуг:

* своєчасно проводити повторне визначення індивідуальних потреб та перегляд індивідуальних планів один раз на півроку;
* під час розгляду заяв та прийняття рішень щодо надання соціальних послуг чи відмови у їх наданні неухильно дотримуватись строків, передбачених Порядком надання соціальних послуг, затвердженого ПКМУ від 01.06.2020 № 587;
* проаналізувати періодичність відвідувань соціальними робітниками отримувачів соціальної послуги «догляд вдома», за результатами аналізу вжити заходів,
* продовжувати дотримуватися вимог, показників забезпечення якості, строків, принципів, встановлених  Державними стандартами соціальних послуг;
* активізувати роботу щодо залучення громадських організацій, підприємств, волонтерів для покращення організації надання соціальних послуг;
* підтримувати в актуальному стані інформаційні стенди;
* забезпечити участь фахівців територіального центру у робочих  нарадах, конференціях з обміну досвідом, круглих столах тощо, у тому числі за допомогою Інтернет - ресурсів;
* активізувати роботу щодо впровадження інноваційних послуг;
* результати оцінки якості соціальних послуг довести до відома працівників територіального центру та розмістити на офіційному сайті ВЦА м. Лисичанська;
* інформувати управління  праці та соціального захисту населення про вжиті заходи та  усунення недоліків.

Голова робочої групи Вікторія ГОРБЕНКО

Заступник голови Робочої групи Євгенія ГОЛОВНЬОВА

Члени робочої групи: Наталія САГАДІЄВА

Інна ШПАКОВСЬКА