

## **Звіт про результати проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг**

На виконання наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 року № 904 «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» Миргородською міською радою проведено зовнішню оцінку якості соціальних послуг, які надаються Територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Миргородської міської ради.

Розпорядженням міського голови № 128-в від 13 листопада 2018 року створено комісію з проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг в Територіальному центрі соціального обслуговування ( надання соціальних послуг) Миргородської міської ради. Зовнішня оцінка якості соціальних послуг проводилася в період з 14 листопада 2018 року по 26 листопада 2018 року.

Метою зовнішньої оцінки є моніторинг та контроль якості надання соціальних послуг територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Миргородської міської ради (далі - територіальний центр).

Для проведення оцінки якості соціальних послуг застосовувалися такі показники якості соціальних послуг: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, зручність, повага отримувачів соціальної послуги, професійність.

Приміщення відділень територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Миргородської міської ради відповідають санітарним вимогам, розташовані у місцях із зручним транспортним сполученням, біля будівель є паркувальні майданчики.

В приміщеннях територіального центру та його структурних підрозділах є інформаційні куточки, стенди, дошка оголошень, роздаткові друковані матеріали, буклети тощо з якими відвідувачі можуть ознайомлюватись самостійно.

Під час зовнішнього оцінювання було проведено опитування/анкетування отримувачів соціальних послуг та/або їх законних представників. В опитуванні взяли участь 94 отримувачів соціальних послуг, проводились бесіди/співбесіди з соціальними робітниками та працівниками відділень денного перебування та стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання.

З метою організації комплексного надання якісних соціальних послуг громадянам похилого віку та інвалідам, в територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Миргородської міської ради (далі - терцентр) працюють відділення соціальної допомоги вдома, відділення денного перебування, відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги, відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання.

***Відділення соціальної допомоги вдома( послуга «догляду вдома»).***

У 2018 році соціальну послугу «Догляд вдома» отримали 354 особи. На обслуговуванні у відділенні соціальної допомоги вдома територіального центра фактично перебуває 354 громадян, відділенням здійснено 71 669 різних заходів, що складають зміст соціальної послуги. З 2017 року 100% впровадженню Державний стандарт догляду вдома, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики від 13.11.2013 № 760, кожні півроку проводяться визначення індивідуальних потреб з урахуванням ступеня індивідуальних потреб на основі шкал оцінки можливості виконання елементарних та складних дій на кожного громадянина, який отримує соціальну послугу «Догляду вдома», складено індивідуальні плани догляду на кожного отримувача соціальної послуги «Догляду вдома».

Протягом березня - жовтня 2018 року, виникла потреба перегляду індивідуальних планів при наданні соціальних послуг 32 громадянам. Відповідно до вимог Держстандарту догляду вдома індивідуальні плани по всіх цих підопічних переглянуто. З загальної чисельності отримувачів соціальної послуги догляду вдома (354 осіб) протягом року скарг не надходило. Протягом січня – жовтня 2018 року було 49 звернень, щодо надання соціальної послуги догляду вдома. Всі звернення задоволено.

Послуги надають 32 соціальні робітники, які відповідно до затверджених графіків роботи відвідують своїх підопічних 2 рази на тиждень та надають їм послуги відповідно до укладених договорів. На платному обслуговуванні у відділенні соціальної допомоги вдома терцентру перебуває 45 громадян, тарифи на надання платних послуг відділення соціальної допомоги вдома затверджені.

Для працівників відділень соціальної допомоги вдома проводилось навчання щодо використання Державного стандарту догляду вдома. Дане навчання пройшли всі працівники відділення соціальної допомоги вдома.

Матеріально-технічна база відділень соціальної допомоги: всі соціальні робітники забезпечені велосипедами, спецодягом, взуттям. Проаналізувавши думку отримувачів соціальної послуги догляду вдома на запитання анкет, можна зробити висновок, що:

- показники, як своєчасність, результативність, повага до гідності отримувача соціальної послуги повністю задовольняють потреби отримувачів –100,0%.

Завідувач відділення соціальної допомоги вдома брала участь у семінарі з питань порядку надання пільг та субсидій у зв'язку із встановленням державних соціальних стандартів у сфері житлово-комунального обслуговування та внесенням змін до Положення про порядок призначення та надання населенню субсидій на відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива.

Комісією з зовнішньої оцінки якості проведено вибіркову перевірку особових справ громадян, які знаходяться на обслуговуванні у відділі соціальної допомоги вдома. Справи ведуться з дотриманням вимог постанови Кабінету Міністрів України від 29.12.2009 №1417 «Деякі питання діяльності територіальних центрів» та Державного стандарту догляду вдома, який затверджено наказом Міністерства соціальної політики від 13.11.2013 №760.

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

- показники якості соціальної послуги догляду вдома, наведені у додатку 4 Державного стандарту догляду вдома, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики від 13.11.2013 № 760;
- 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.

З метою удосконалення соціального обслуговування (надання соціальних послуг) у 2019 році планується наступне:

- 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 соціальної послуги, забезпечувати оформлення відповідно вимог законодавства.
- продовжувати своєчасно, якісно та в повному обсязі надавати соціальну послугу догляду вдома.
- проводити роботу із соціальними робітниками із залученням психолога та інших спеціалістів лікарні, а також роботу щодо вивчення потреб мешканців м. Миргород у соціальних послугах.

**Відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання** (послуга «стаціонарного догляду»). Для проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги стаціонарного догляду застосовувалися показники якості соціальної послуги стаціонарного догляду, наведені у додатку 4 Державного стандарту стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності.

При проведенні зовнішньої оцінки соціальної послуги стаціонарного догляду використовувалися такі методи оцінки: опитування шляхом відвідування проживаючих у відділенні стаціонарного догляду з метою отримання відгуків стосовно організації послуги стаціонарного догляду, співбесіди, аналіз звернень. В опитуванні взяли участь 19 отримувачів послуги. Проаналізовано характер звернень, які реєструються у журналі обліку особистого прийому громадян. За період проведення оцінки звернень та скарг не зареєстровано.

Відділення розраховане на 21 ліжкомісце, на момент проведення зовнішньої оцінки якості соціальної послуги стаціонарного догляду у відділенні проживало 19 підопічних для яких створені належні умови проживання, організовано побутове і медичне обслуговування, постійно здійснюються заходи щодо покращення житлових та безпечних умов проживання.

Відповідно до вимог Державного стандарту стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності здійснюються наступні заходи: спостереження за їх станом здоров'я, допомога у самообслуговуванні, допомога в організації надання реабілітаційних та медичних послуг, допомога у забезпеченні технічними засобами реабілітації, навчання навичкам користування ними, навчання навичкам самообслуговування, організація дозвілля. У відділенні проживають 3 інваліди загального захворювання, у кожного є індивідуальна програма реабілітації, відповідно до якої розроблений індивідуальний план реабілітації з контролем виконання заходів реабілітації.

В 2018 році для потреб відділення було придбано: пральну машину, морозильну камеру, електром'ясорубку, тумбочки прикроватьні, газову колонку, стілець для душу та душевий піддон. Підопічні відділення забезпечені спеціальними засобами пересування, працює радіо та кабельне телебачення.

Відповідно до звернень громадян визначено індивідуальні потреби у соціальних послугах (згідно індивідуальних планів - 100%). Всі особові справи підопічних містять індивідуальні плани надання соціальної послуги стаціонарного догляду, що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувачів соціальної послуги. Своєчасно проводиться повторне (при потребі) визначення індивідуальних потреб.

Згідно проведеного опитування, 100% опитаних підопічних задоволені рівнем надання соціальної послуги стаціонарного догляду, що відображається покращенням емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивними змінами у стані отримувачів соціальної послуги у процесі надання її порівняно з періодом, коли соціальна послуга стаціонарного догляду не надавалась. Письмових скарг стосовно надання соціальної послуги стаціонарного догляду від підопічних не було. Договора підписані у двохсторонньому порядку про надання послуги «стаціонарного догляду» всі є в наявності. Строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у договорі. Приміщення забезпечені безперебійним гарячим і холодним водопостачанням, освітленням, газовим опаленням. В жилих кімнатах дотримується постійний температурний режим.

Сестра медична відділення стаціонарного догляду пройшла курси підвищення кваліфікації у 2018 році. Згідно шкали оцінки якісних та кількісних показників соціальної послуги стаціонарного догляду показники відповідають встановленому рівню – «Добре».

Для покращення роботи відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Миргородської міської ради :

- продовжувати підвищувати рівень кваліфікації працівників відділення протягом 2019 року;
- підвищити рівень кваліфікації працівників за допомогою навчальних семінарів;
- в межах фінансової можливості сприяти зміцненню матеріально-технічної бази відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання в частині забезпечення м'яким інвентарем;
- продовжувати роботу щодо виявлення самотніх громадян та осіб з обмеженими фізичними можливостями, які потребують стаціонарного догляду;
- своєчасно здійснювати аналіз та обробку індивідуальних планів надання соціальної послуги стаціонарного догляду в частині їх перегляду;
- проводити відповідну роботу, спрямовану на своєчасність та результативність розгляду скарг і звернень отримувачів соціальної послуги стаціонарного догляду;
- переглянути справи осіб, які перебувають на обслуговуванні відділення та провести повторне визначення індивідуальних потреб один раз на півроку.

**Відділення денного перебування** (послуги «соціальна адаптація» та «денний догляд»). Приміщення і кабінети відділення денного перебування знаходяться на першому поверсі одноповерхової будівлі. Приміщення відділення денного перебування відповідає санітарним та протипожежним вимогам чинного законодавства України.

Для вивчення думки щодо якості надання послуг, які надаються відділенням денного перебування, взяли участь в опитуванні 30 отримувачів соціальної послуги соціальної адаптації. Метою опитування є отримання об'єктивної інформації, необхідної для оцінки та поліпшення якості надання соціальної послуги соціальної адаптації, вивчення реального стану соціального обслуговування відділенням денного перебування. Проведений аналіз результатів опитування отримувачів соціальної послуги соціальної адаптації та денного догляду показав позитивну тенденцію у процесі покращення якості надання соціальної послуги соціальної адаптації та денного догляду, показник покращення психологічного та емоційного стану підопічних відділення склав 100% відгуків з числа опитаних. У відділенні денного перебування виявлених та обслугованих - 1286 громадян. Всі особові справи отримувачів соціальної послуги (100 %) містять карти визначення (оцінювання) індивідуальних потреб у соціальному обслуговуванні (наданні соціальних послуг), визначення ступеня індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги у наданні соціальної послуги соціальної адаптації та денного догляду. Індивідуальні плани надання соціальних послуг, які ґрунтуються на визначенні індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, склалися й узгоджувалися з кожним отримувачем соціальної послуги.

У відділенні денного перебування функціонує «Університет третього віку», який в 2018 році відвідувало 53 громадян. Навчання проводиться на 3 факультетах. Всі отримувачі даної послуги задоволені якістю її надання. Побажання про проведення зустрічей з фахівцями різних галузей враховуються при організації даної послуги. Згідно проведеного опитування, в тому числі і телефонного, 96% опитаних підопічних задоволені послугою соціальної адаптації та денного догляду, що відображається покращенням емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів послуги, позитивними змінами у стані отримувача послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли послуга соціальної адаптації не надавалась. Працівники відділення денного перебування ввічливо та коректно ставляться до громадян під час здійснення своїх посадових обов'язків. Скарг із сторони підопічних не було.

Комісія з оцінки якості соціальних послуг працювала поетапно: збиралися дані та показники щодо надання соціальних послуг установою, проведено опитування, проаналізовані отримані дані. За результатами були визначені заходи для покращення стану надання соціальних послуг, треба вжити ряд заходів, спрямованих на удосконалення процесу обслуговування й підвищення контролю якості соціальних послуг соціальної адаптації та денного догляду:

- відділення не забезпечене на належному рівні оргтехнікою, зокрема комп'ютерами;
- розробити план навчання для підвищення рівня кваліфікації фахівців;
- вдосконалити програму стажування для початківців;

- проаналізувати час, який витрачають фахівці на надання послуги соціальної адаптації та денного догляду для вдосконалення індивідуального підходу до кожного отримувача послуги, що дозволить приділяти більше часу для покращення емоційного та психологічного стану отримувачів соціальних послуг;
- сприяти в забезпеченні фахівців необхідним устаткуванням, в межах фінансової можливості;
- розробити буклети з висвітленням переліку, умов та порядку надання соціальних послуг соціальної адаптації та денного догляду;
- постійно проводити інформаційно-роз'яснювальну роботу серед населення міста.

Визначення індивідуальних потреб отримувачів соціальних послуг « догляд вдома», «соціальна адаптація», «денний догляд», «стаціонарний догляд» та складання індивідуальних планів відповідно до встановлених вимог, проводиться всім особам, що перебувають на обслуговуванні у територіальному центрі.

Відповідно до плану роботи по проведенню зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, згідно наданих результатів внутрішньої оцінки відділеннями територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Миргородської міської ради , для вивчення думки отримувачів соціальних послуг щодо якості надання послуг, було зроблено аналіз анкетування, проведеного під час внутрішнього оцінювання. Метою анкетування було отримання об'єктивної інформації, необхідної для оцінки та поліпшення якості надання соціальних послуг, вивчення реального стану соціального обслуговування відділеннями.

В анкетуванні та опитуванні взяли участь 140 отримувачів соціальних послуг, яке показало задоволеність отримувачів на рівні 93% з числа опитаних. З усіма громадянами, що приймаються на обслуговування укладаються договори відповідно до затверджені форми з дотриманням вимог. По закінченню строку дії договору, або у разі потреби, договори переглядаються, продовжуються або укладаються додаткові угоди. Значна увага приділяється внутрішній оцінці якості надання соціальних послуг, для цього проводяться перевірки роботи соціальних робітників та працівників, спостереження за процесом надання соціальних послуг, опитування отримувачів соціальних послуг тощо.

Крім перевірки якості обслуговування проводиться опитування та спостереження за процесом надання соціальної послуги. Спостереження за процесом надання соціальної послуги догляду вдома відбувається шляхом планових та позапланових, вибіркових (оперативних) перевірок роботи соціальних робітників на дільниці, які фіксуються в актах перевірки роботи соціального робітника на дільниці. Відгуки отримувачів соціальної послуги фіксуються в книзі «Відгуків, скарг та пропозицій» опитувальниках, актах спостережень.

В приміщенні територіального центру є інформаційні куточки, стенди, дошка оголошень, роздаткові друквані матеріали, буклети тощо з якими відвідувачі можуть ознайомлюватись самостійно. Матеріально-технічна база територіального центру знаходиться на задовільному рівні.

З метою вивчення зворотної думки отримувачів соціальних послуг у територіальному центрі проводиться систематичний моніторинг, що включає проведення опитування отримувачів соціальних послуг, аналіз відгуків. Відгуки отримувачів соціальних послуг фіксуються в актах перевірок, книзі «Відгуків, скарг та пропозицій», опитувальниках, актах спостережень. Протягом року у територіальному центрі проводились внутрішні наради з питань роботи структурних підрозділів терцентру щодо надання соціальних послуг мешканцям міста. Також було проведено: семінари на тему: «Державний стандарт догляду вдома», «Визначення індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги», «Складання індивідуального плану»; навчання - на тему «Поняття про моніторинг та внутрішню оцінку якості соціальних послуг та порядок їх проведення.».

Проаналізувавши результати опитування комісія з зовнішньої оцінки якості прийшла до висновку, що переважна кількість опитаних позитивно оцінює роботу надавачів соціальної послуги, задоволення індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги, дотримання вимог й показників забезпечення якості, встановлених у Державному стандарті.

Голова комісії:

Баришполець Б.В

Члени комісії:

Заливча М.О.

Коркішко Н.М.

Дубовець К. О

Вертелецький В.Ю.

Павлик В.М.

Бондаренко Г.М.

Вакулка Г.М.