

**З В І Т**  
**про результати проведення зовнішньої**  
**оцінки якості соціальних послуг, наданих територіальним центром соціального**  
**обслуговування (надання соціальних послуг) Миргородської міської ради за 2021 рік.**

На виконання Постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 р. № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 року № 904 «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» та розпорядження міського голови від 14 лютого 2022 року №19-в «Про створення комісії з проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг» проведено зовнішню оцінку якості надання соціальних послуг в Територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Миргородської міської ради. Зовнішня оцінка якості соціальних послуг проводилася в період з 11 квітня 2022 року по 29 квітня 2022 року.

Метою зовнішньої оцінки є моніторинг та контроль якості надання соціальних послуг «догляд вдома», «догляд стаціонарний», «денний догляд», «натуральна допомога» та «соціальна адаптація», які надаються у відділеннях Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Миргородської міської ради (далі - територіальний центр).

Оцінка якості соціальних послуг визначалася із застосуванням показників, наведених у додатку 4 Державних стандартів надання соціальних послуг : адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, зручність, повага отримувачів соціальної послуги, професійність.

Приміщення відділень територіального центру 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 проведено аналіз результатів опитування/анкетування отримувачів соціальних послуг та/або їх законних представників. В опитуванні взяли участь 268 отримувачів соціальних послуг. Проводилися бесіди/співбесіди з соціальними робітниками та працівниками відділень денного перебування, відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги та стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання, спостереження за процесом надання соціальних послуг, вивчалася документація, у тому числі звернення отримувачів соціальних послуг.

**Послуга «догляд вдома» (відділення соціальної допомоги вдома)**

У 2021 році соціальну послугу «Догляд вдома» отримали 580 мешканців Миргородської МТГ. Відділенням здійснено 148438 різних заходів, що складають зміст соціальної послуги.

Послуга «догляд вдома» надається відповідно до Державного стандарту догляду вдома, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики від 13.11.2013 № 760, із змінами затвердженими наказом Мінсоцполітики України від 16.06.2021 № 335.

Із загальної чисельності отримувачів соціальної послуги догляду вдома (580 осіб) протягом року скарг не надходило.

Впродовж січня – грудня 2021 року надійшло 374 первинних звернень, щодо надання соціальної послуги догляду вдома. Всі звернення задоволено.

Послуги надають 49 соціальні робітників, які відповідно до затверджених графіків роботи та надають їм послуги відповідно до укладених договорів. На платному (або з установленням диференційованої плати) обслуговуванні у відділенні соціальної допомоги вдома територіального центру перебуває 95 підопічних, тарифи на надання платних послуг відділення соціальної допомоги вдома затверджені.

Матеріально-технічна база відділення соціальної допомоги вдома: всі соціальні робітники забезпечені велосипедами, спецодягом, взуттям та інвентарем. В опитуванні взяло участь 131 отримувач соціальної послуги «догляд вдома». 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%.

Комісією з проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг проведено вибірккову перевірку особових справ громадян, які знаходяться на обслуговуванні у відділенні соціальної допомоги вдома (30 особових справ). Справи ведуться з дотриманням вимог Закону України «Про соціальні послуги», постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 587 «Про організацію надання соціальних послуг», постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 429 «Про затвердження Порядку установаження диференційованої плати за надання соціальних послуг», наказу Міністерства соціальної політики від 16.06.2020 № 419 «Про затвердження Методики обчислення середньомісячного сукупного доходу сім'ї для надання соціальних послуг» та Державного стандарту догляду вдома.

***Відповідно аналізу якісних та кількісних показників, оцінка якості соціальної послуги «догляд вдома» відповідає рівню «добре».***

**Послуга «догляд стаціонарний» (відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання)**

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, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 29.02.2016 №198.

Під час проведення зовнішньої оцінки соціальної послуги «догляд стаціонарний» використовувалися такі методи оцінки: опитування шляхом відвідування проживаючих у відділенні стаціонарного постійного або тимчасового проживання з метою отримання відгуків стосовно організації послуги «догляд стаціонарний», співбесіди, аналіз звернень. В опитуванні взяли участь 22 отримувачі послуги. Проаналізовано характер звернень, які реєструються у журналі обліку особистого прийому громадян. За період проведення оцінки звернень та скарг не зареєстровано.

Відділення розраховане на 25 ліжкомісць, на момент проведення зовнішньої оцінки якості соціальної послуги «догляд стаціонарний» у відділенні проживало 22 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 за особами, які втратили здатність до самообслуговування, 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 проживало 6 інвалідів загального захворювання, у кожного є індивідуальна програма реабілітації, відповідно до якої розроблено індивідуальний план реабілітації з контролем виконання заходів.

У 2021 році для потреб відділення було придбано: колонку газову, вентилятори. Проведено поточні ремонти кімнат, замінено 8 вікон в кімнатах підопічних.

Підопічні відділення забезпечені спеціальними засобами пересування, антисептичними та індивідуальними засобами захисту від COVID-19 (підопічним відділенням проведено щеплення від COVID-19 та від грипу), працює кабельне телебачення.

Відповідно до звернень визначено індивідуальні потреби у соціальних послугах ( згідно індивідуальних планів - 100 %). Всі особові справи підопічних містять індивідуальні плани надання соціальної послуги «догляд стаціонарний», 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 не надавалась.

Договора про надання послуги «догляд стаціонарний» всі є у наявності. Строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у договорі.

Приміщення забезпечені безперебійним водопостачанням, освітленням, газовим опаленням. В жилих кімнатах дотримується постійний температурний режим.

***Відповідно аналізу якісних та кількісних показників оцінка якості соціальної послуги «догляд стаціонарний» відповідає рівню «добре».***

***Послуги «денний догляд» та «соціальна адаптація» (відділення денного перебування)***

Приміщення і кабінети відділення денного перебування знаходяться на перших поверхах та відповідають санітарним, та протипожежним вимогам.

У відділенні денного перебування у 2021 році надано послуг 636 особам :

- 5604 послуг «денний догляд» ( послуги психолога, сестри медичної з масажу, сестри медичної з ЛФК);
- 4302 послуги «соціальна адаптація ( «Університет III віку», гуртки та лекції).

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.

Для вивчення думки щодо якості надання послуг, які надаються відділенням денного перебування, взяли участь в опитуванні 35 отримувачів соціальної послуги «соціальної адаптації». 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. Скарг від підопічних не надходило.

***Узагальнені якісні та кількісні показники з надання соціальних послуг «денний догляд» та «соціальна адаптація» відповідають рівню «добре».***

***Послуга «натуральна допомога» (відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги).***

Приміщення і кабінети відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги знаходяться на перших поверхах та відповідають санітарним, та протипожежним вимогам.

Послуга «натуральна допомога» надається відповідно до Державного стандарту соціальної послуги натуральної допомоги, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 25.03.2021 №147.

Послугу «натуральна допомога» отримало 758 осіб (2805 соціальних послуг).

Відділенням надаються послуги на платній, диференційованій та безоплатній основі наступні послуги: швачка (дрібний ремонт одягу); перукар; робочий з комплексного обслуговування й ремонту будинків (ремонт вікон, дверей, парканів, косіння трави); взуттьовик (ремонт взуття).

Пункт прокату налічує 116 одиниць технічних засобів реабілітації. У 2021 році послугами пункту прокату скористалося 74 особи.

Всі особові справи отримувачів соціальної послуги (100 %) містять індивідуальні плани надання соціальних послуг, які ґрунтуються на визначенні індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, склалися й узгоджувалися з кожним отримувачем соціальної послуги.

Комісією використовувались такі методи оцінки: опитування отримувачів послуг з метою отримання відгуків стосовно організації послуг, бесіди, аналіз звернень, спостереження за процесом надання послуг. В опитуванні взяли участь 80 осіб, які отримують послуги у відділенні.

Всі звернення про отримання послуги задоволені 100%.

***Згідно шкали якісних та кількісних показників надання соціальної послуги «натуральна допомога» відповідає рівню «добре».***

Крім перевірки якості обслуговування проводилося опитування та спостереження за процесом надання соціальних послуг.

Спостереження за процесом надання соціальної послуги «догляду вдома» відбувалося шляхом вибіркового (оперативного) перевірок роботи соціальних робітників на дільниці, які фіксувалися в актах перевірки роботи соціального робітника на дільниці. Відгуки отримувачів соціальної послуги фіксуються в книзі «Відгуків, скарг та пропозицій», опитувальниках, актах спостережень.

Слід зазначити, що більшість отримувачів соціальних послуг відзначили увагу та небайдужість співробітників територіального центру до їх потреб, повагу до особистих переконань, безпеку під час отримання послуг, дотримання вимог щодо конфіденційності особистої інформації та висловили свою довіру як на сьогоднішній день, так і на майбутнє. Така оцінка є однією з найважливіших складових оцінки діяльності територіального центру в цілому.

Впродовж року у територіальному центрі проводились внутрішні наради з питань роботи структурних підрозділів терцентру щодо надання соціальних послуг мешканцям МТГ. 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».

За результатами проведеного зовнішнього оцінювання з метою покращення якості соціальних послуг, незважаючи на рівень «добре» якості соціальних послуг, які надаються територіальним центром, Комісія рекомендувала:

- продовжувати своєчасно, якісно та в повному обсязі надавати соціальні послуги «догляд вдома», «догляд стаціонарний», «денний догляд», «натуральна допомога» та «соціальна адаптація» відповідно до вимог, показників забезпечення якості, строків, принципів, встановлених у Державних стандартах;
- в межах фінансової можливості сприяти зміцненню матеріально-технічної бази територіального центру;

5

- продовжувати роботу щодо виявлення осіб похилого віку та осіб з інвалідністю з метою надання їм необхідної допомоги;
- своєчасно проводити аналіз та обробку індивідуальних планів надання соціальної послуги, забезпечувати оформлення відповідно вимог законодавства;
- створювати належні умови, які сприяють правильній організації праці соціальних працівників та соціальних робітників, підвищення рівня їх професіоналізму та досягнення результативності;

- підвищувати рівень кваліфікації соціальних робітників та соціальних працівників за допомогою навчальних та тематичних семінарів, виробничих та адміністративних нарад, обміну досвідом роботи.;
- підтримувати в актуальному стані інформаційні стенди;
- проводити відповідну роботу, спрямовану на своєчасність та результативність розгляду скарг і звернень отримувачів соціальних послуг щодо надання соціальної послуги.

Голова комісії:

Наталія МОЛОЧКО

Заступник голови комісії:

Людмила ІЛЬЯШЕНКО

Секретар комісії:

Юлія ГУЙВАН

Члени комісії:

Валентина ТИМКОВА

Людмила КУРДЮМОВА

Вікторія МАКСИМОВА

Оксана ДЕНИСЕНКО