

З В І Т **про результати проведення зовнішньої** **оцінки якості соціальних послуг у 2020 році**

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 10 лютого 2021 року № 28-в «Про створення комісії з проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг» комісією в період з 10 лютого 2021 року по 5 березня 2021 року проведено зовнішню оцінку якості соціальних послуг, які надавалися Територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Миргородської міської ради у 2020 році.

Метою зовнішньої оцінки є моніторинг та контроль якості надання соціальних послуг «догляд вдома», «стаціонарний догляд», «денний догляд» 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 соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Миргородської міської ради відповідають санітарним вимогам, розташовані у місцях із зручним транспортним сполученням, біля будівель є паркувальні майданчики.

У 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 181 отримувач 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 2020 році соціальну послугу «Догляд вдома» отримали 336 осіб. На обслуговуванні у відділенні соціальної допомоги вдома територіального центра фактично

перебуває 336 громадян, відділенням здійснено 88920 різних заходів, що складають зміст соціальної послуги.

З 2017 року 100% впроваджено Державний стандарт догляду вдома, затверджений 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».

Впродовж березня - жовтня 2020 року, виникла потреба перегляду індивідуальних планів при наданні соціальних послуг 31 особі. Відповідно до вимог Держстандарту догляду вдома індивідуальні плани по всіх цих підопічних переглянуто. Їз загальної чисельності отримувачів соціальної послуги догляду вдома (336 осіб) протягом року скарг не надходило.

Впродовж січня – грудня 2020 року надійшло 49 первинних 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 42 підопічних, тарифи на надання платних послуг відділення соціальної допомоги вдома затверджені.

Для працівників відділень соціальної допомоги вдома проводилось навчання щодо дотримання 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. В опитуванні взяло участь 129 отримувачів 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 зовнішньої оцінки якості проведено вибірккову перевірку особових справ громадян, які знаходяться на обслуговуванні у відділі соціальної допомоги вдома. Справи ведуться з дотриманням вимог Закону України « Про соціальні послуги », постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 587 «Про організацію 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», 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.

На підставі аналізу показники діяльності з надання соціальних послуг у відділенні соціальної допомоги вдома відповідають рівню «добре».

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 17 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 25 ліжкомісць, на момент проведення зовнішньої оцінки якості соціальної послуги стаціонарного догляду у відділенні проживало 25 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 проживало 3 інваліди загального захворювання, у кожного є індивідуальна програма реабілітації, відповідно до якої розроблений індивідуальний план реабілітації з контролем виконання заходів.

У 2020 році для потреб відділення було придбано: пральну машину, морозильну камеру, холодильник, 8 стільців, 6 ліжок, 6 матраців двохсторонніх для ліжок.

Підопічні відділення забезпечені спеціальними засобами пересування, антисептичними та індивідуальними засобами захисту від COVID-19, працює 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.

Договори підписані у двохсторонньому порядку про надання послуги «стаціонарного догляду» всі є у 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.

Згідно шкали оцінки якісних та кількісних показників соціальної послуги стаціонарного догляду показники відповідають встановленому рівню – « Добре ».

Відділення денного перебування(послуги «денний догляд» та «соціальна адаптація)

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

У відділенні денного перебування у 2020 році надано послуг 554 особам :

- 6321 послуга «денний догляд» (послуги психолога, сестри медичної з масажу, сестри медичної з ЛФК);
- 2800 послуг «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 57 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, а отримувачам послуги з лікувальної фізкультури (за 2020 рік надано 650 послуг ЛФК) дозволило значно покращити свою фізичну активність.

Відділення денного перебування спрямовувало роботу на впровадження активного довголіття осіб похилого віку та осіб з інвалідністю шляхом організації дозвілля , проведення лекцій, заняття у 5 гуртках, та навчання в «Університеті третього віку.

«Університет третього віку» у 2020 році відвідало 42 особи. Навчання проводилось на 3 факультетах.

У 2020 році проведено 46 заходів (27 лекцій, заняття 5 гуртків, культурно – масові заходи з нагоди визначних дат) та опубліковано 24 публікації в засобах масової інформації про роботу відділення.

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, 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. Скарг із сторони підопічних не надходило.

Згідно шкали якісних та кількісних показників з надання соціальних послуг у відділенні денного перебування узагальнений статус відповідає рівню «добре».

Крім перевірки якості обслуговування проводилося опитування та спостереження за процесом надання соціальної послуги. Спостереження за процесом надання соціальної послуги догляду вдома відбувається шляхом планових та позапланових, вибіркового (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.

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 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».

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

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

- продовжувати своєчасно, якісно та в повному обсязі надавати соціальні послуги «догляд вдома», «стаціонарний догляд», «денний догляд» 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;
- продовжувати роботу щодо виявлення осіб похилого віку та інвалідів 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.