**ЗВІТ**

**про проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг в Прилуцькому районному територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг)**

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» наказом начальника управління соціального захисту населення Прилуцької районної державної адміністрації від 21 жовтня 2019 року № 59 од «Про проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг в Прилуцькому районному територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг)»:

- затверджено склад комісії з проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послу;

- затверджено  план роботи комісії з проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг;

- призначено відповідального за організацію і проведення оцінки якості соціальних послуг, розроблення анкет, опитувальників для вивчення рівня задоволення отримувачів соціальних послуг, їх заповнення  та аналізу.

Зовнішня оцінка проводилась в період з 04 по 29 листопада 2019 року за період з 01 січня 2019 року по 31 жовтня 2019 року.

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

З метою організації комплексного надання якісних соціальних послуг громадянам похилого віку та особам з інвалідністю в Прилуцькому районному територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) (далі - терцентр) працює відділення соціальної допомоги вдома, відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання , відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги.

В зв’язку з проведенням децентралізації в Прилуцькому районі створені дві об’єднані територіальні громади: Малодівицька та Линовицька ОТГ. До 01 жовтня 2018 року єдиним надавачем соціальних послуг був Прилуцький районний територіальний центр, яким було охоплено соціальним обслуговуванням 38 сільських та 3 селищні ради. З 01 жовтня 2018 року на території Малодівицькій ОТГ створено територіальний центр Малодівицької селищної ради, тому соціальні послуги надавались новоствореною установою.

Протягом 10 місяців на території Линовицької ОТГ соціальні послуги надавались Прилуцьким районним територіальним центром за рахунок субвенції із бюджету Линовицької ОТГ. З 01 листопада 2019 року соціальну послугу «догляд вдома» надає «Центр надання соціальних послуг» Линовицької селищної ради.

Станом на 01.11.2019 року чисельність виялених осіб, які потребували соціального обслуговування районним терцентром становила –1271особа, фактично охоплено обслуговуванням – 1198 осіб, що складає 94 %, а саме:

- у відділенні соціальної допомоги вдома виявлених осіб – 1004, обслужених – 932;

- у відділенні стаціонарного догляду виявлених та обслужених - 34 особи;

- у відділенні організації надання адресної натуральної та грошової допомоги – виявлено та обслужено – 1017 осіб, виключно цим відділенням – 232 особи.

В територіальному центрі найбільшим відділенням є відділення соціальної допомоги вдома, основним завданням якого є надання соціальних послуг громадянам похилого віку та особам з інвалідністю в домашніх умовах.

Велике значення у відділенні приділяється обслуговуванню громадян на платній основі. Тарифи на платні соціальні послуги розробляються та затверджуються наказом директора територіального центру, які переглядаються у разі істотних змін результатів діяльності терцентру. Протягом 10 місяців на платній основі послуги отримали 371 особа в т.ч. 130 осіб отримали перукарські послуги та послуги з ремонту одягу.Платні соціальні послуги із встановленням диференційованої плати в територіальному центрі у звітному періоді не надавалися, але одна особа звільнена від плати за соціальні послуги за рішенням постійно діючої комісії по розгляду питань соціально-побутового забезпечення непрацездатних громадян Прилуцького району.

Відповідно до плану роботи по проведенню зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, згідно наданих результатів внутрішньої оцінки відділенням соціальної допомоги вдома, стаціонарного догляду, відділенням організації надання адресної натуральної та грошової допомоги, для вивчення думки отримувачів соціальних послуг щодо якості їх надання , було зроблено аналіз анкетування, проведеного під час внутрішнього оцінювання. Метою анкетування було отримання об’єктивної інформації, необхідної для оцінки та поліпшення якості надання соціальної послуги «догляду вдома», «стаціонарного догляду», «соціально-економічних» послуг. В анкетуванні та опитуванні взяли участь 184 отримувачів  соціальних послуг. Рівень задоволеності соціальною послугою догляду вдома (за оцінками отримувачів соціальної послуги) - 99%, рівень задоволеності соціальною послугою стаціонарний догляд – 100%, соціально-економічної послуги – 100%.

Протягом 10 місяців за отриманням послуги «догляд вдома» звернулося 97 осіб, за отриманням послуги «стаціонарного догляду» - 7 осіб, за отриманням соціально-економічної послуги – 216 осіб. Рішення щодо надання цих послуг громадянам, які звернулися за отриманням соціальних послуг приймалися своєчасно, у встановлені строки.

З усіма громадянами укладені договори відповідно до затвердженої форми з дотриманням вимог. По закінченню строку дії договору, або у разі потреби, договори переглядалися, на платні послуги укладені додаткові угоди.

Індивідуальні плани надання соціальних послуг, які ґрунтуються на визначенні індивідуальних потреб отримувача соціальних послуг, складені за формою, згідно з додатком до Державних стандартів «догляду вдома» «стаціонарного догляду» - (100%). Один примірник індивідуального плану знаходиться у отримувачів соціальної послуги, другий залишається в особовій справі отримувача. Статус – «добре»;

Складені індивідуальні плани переглядалися один раз на пів року. Але, під час моніторингу та проведення внутрішньої оцінки надання соціальної послуги «догляду вдома» виявлено 18 отримувачів (97%), в яких виникла необхідність в коригуванні індивідуального плану. Статус - «задовільно»;

Значна увага приділялася внутрішній оцінці якості надання соціальних послуг. Для цього проводились перевірки роботи соціальних робітників та працівників, спостереження за процесом надання соціальних послуг, опитування отримувачів соціальних послуг тощо.

В 2019 році було проведено 128 перевірок в т.ч. в телефонному режимі - 70.

Перевірки проводилися також із залученням представників органів місцевого самоврядування.

В ході перевірок соціальних робітників були отримані позитивні відгуки щодо роботи соціальних робітників також постійно проводилася інформаційно-роз’яснювальна робота щодо соціального обслуговування. Статус – «добре».

Крім перевірки якості надання соціальних послуг проводилося опитування та спостереження за процесом надання соціальної послуги. Протягом 10 місяців 2019 року проведено546 опитувань. За результатами опитування 546 громадян (100%) задоволені якістю надання соціальної послуги догляду вдома, стаціонарного догляду, соціально-економічних послуг.

Письмових скарг зі сторони отримувачів соціальних послуг протягом 2019 року не надходило.

Відгуки отримувачів соціальних послуг фіксувалися в актах перевірок соціальних робітників.

Оцінка діяльності роботи територіального центру щодо якості надання соціальних послуг розглядалась на засіданнях виконкомів сільських та селищних рад, на загальних зборах (сходах громадян) населених пунктів району. В цілому робота територіального центру оцінюється «задовільною», про що свідчать виписки протоколів про результати роботи територіального центру.

Позитивні зміни у емоційному, психологічному та фізичному стані отримувачів соціальної послуги у процесі її надання порівняно з періодом коли соціальна послуга не надавалася отримали 546 осіб (100% від загальної кількості опитаних).

Одним із критеріїв  проведення оцінки якості надання соціальних послуг є самооцінювання працівників територіального центру. В анкетуванні взяли участь 65 працівників. За результатами анкетування, працівники територіального центру задоволені своєю роботою, готові працювати краще і підвищувати свій рівень кваліфікації 58%.  Проблемним питанням є часте психологічне навантаження та важка фізична праця.

Результати самооцінки щотижнево обговорювалися на виробничих нарадах та отримали оцінку - «добре».

Таким чином, оцінка результатів аналізу опитування отримувачів соціальної послуги догляду вдома, стаціонарного догляду, соціально-економічних послуг показує позитивну тенденцію у процесі надання соціальних послуг, задоволення індивідуальних потреб отримувачів соціальних послуг (отримано 100% відгуків стосовно організації та надання соціальних послуг), дотримання вимог й показників забезпечення якості, встановлених у Державних стандартах соціальних послуг.

Проаналізувавши думку отримувачів соціальних послуг: догляду вдома, стаціонарного догляду, соціально-економічних послуг можна зробити висновок, що:

- показники, **як адресність та індивідуальний підхід, результативність та своєчасність** повністю задовольняють потреби отримувачів –100% - статус «добре».

Показники: **доступність та відкритість** (100% - статус «добре»). Адміністративне приміщення територіального центру, відділення соціальної допомоги вдома, відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги знаходяться в центрі міста Прилуки та мають зручне транспортне сполучення. Приміщення та кабінети відповідають санітарним та протипожежним нормам. Будівля обладнана пандусом та туалетом для осіб з інвалідністю. На всіх дверях кабінетів розташовані таблички з написами назви кабінетів**.**

В 12 км. від районного центру м. Прилуки в с. Заїзд розташоване відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання. Приміщення відповідає санітарним та протипожежним вимогам.

Будівля обладнана пандусом, коридори поручнями. По кімнатах для проживаючих встановлено кнопки виклику персоналу звуковою сигналізацією.

Проживаючі забезпечені одягом, взуттям, постільною білизною, м’яким та твердим інвентарем, столовим посудом.

Натуральні добові норми харчування виконуються на 100%.

Забезпечене відділення цілодобовим медичним постом. Організована денна зайнятість проживаючих.

Відділення стаціонарного догляду має велику прилеглу територію. На присадибних ділянках вирощуються овочі.

З метою здійснення більш якісного соціального обслуговування та надання різнобічних соціальних послуг громадянам, які проживають у Прилуцькому районі та перебувають у складних життєвих обставинах працівниками відділення організації надання адресної натуральної на грошової допомоги організовується адресне вручення натуральної допомоги у вигляді продуктових наборів, промислових товарів, одягу тощо. Так протягом 11 місяців поточного року такий вид допомоги отримали 736 громадян похилого віку та осіб з інвалідністю. Перукарські послуги громадяни похилого віку отримують на дому. Що стосується послуг швачки, то ця послуга дається завдяки співпраці працівників відділення адресної допомоги та соціальних робітників, які збирають замовлення від отримувачів соціальних послуг та доставляють його до терцентру. Станом на 01.11.2019 року надано соціально-побутових послуг 724 громадянам.

Для організації дозвілля громадян, яких обслуговує територіальний центр спільно з сільськими та селищними радами проводяться благодійні святкові заходи. Так, протягом 2019 року такі заходи проведені в с. Красляни, Охіньки. До організації святкових програм залучаються і активісти з числа громадян похилого віку, які співають пісень, розказують гуморески, читають вірші.

Щодо інформаційно-методичного забезпечення терцентру можна сказати, що відповідає статусу «добре». Коридори адміністративного приміщення територіального центру та відділення стаціонарного догляду обладнані інформаційними стендами, на яких розміщена інформація про порядок надання, умови та зміст соціальних послуг, інформаційні картки надання соціальних послуг, а також фотоматеріали проведення благодійних заходів. На сайті райдержадміністрації в рубриці «Соціальна сфера – терцентр» розміщуються матеріали про проведення заходів до різних свят та інша довідкова інформація.

**Повага до гідності отримувача соціальної послуги (100% - статус добре»).**

В ході опитування не було виявлено негативних відгуків щодо некоректного, неввічливого ставлення зі сторони працівників територіального центру до отримувачів соціальних послуг. Також, не було зафіксовано фактів негуманних чи дискримінаційних дій зі сторони працівників. Що стосується критерію «дотримання принципу конфіденційності при наданні соціальних послуг», то у договорі про надання соціальних послуг передбачено пункт, згідно якого працівники територіального центру зобов’язуються бути ввічливими та коректними у спілкуванні з отримувачем при виконанні своїх посадових обов’язків, дотримуватися конфіденційності в роботі з інформацією, отриманою в процесі виконання службових обов’язків. Фактів не коректного ставлення до отримувачів соціальних послуг, розголошення їх персональних даних не виявлено. Із 546 перевірених особових справ, всі мають заяви від отримувачів соціальних послуг про згоду на обробку персональних даних з первинних джерел (паспортні дані, ідентифікаційний код). Статус - «добре».

**Професійність.** Відсотковий еквівалент складає 100%. Штатний розпис працівників територіального центру сформований відповідно до законодавства України та з урахуванням норм Типових штатних нормативів чисельності працівників територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг), затверджених наказом Мінсоцполітики України від 12.07.2016 №753.

Розроблені та затверджені посадові інструкції. Працівники володіють знаннями, навичками та відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеним «Довідником кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. Соціальні послуги». Підвищення кваліфікації та навчання працівників терцентру проводиться відповідно до графіка проведення атестації.

В особових справах працівників є документи про освіту державного зразка. Працівники терцентру щорічно проходять обов’язковий медичний огляд, в наявності є особисті медичні книжки.

Розроблений інструктаж з охорони праці, пожежної безпеки, з надання першої медичної допомоги. Директор терцентру, заступник директора, інженер з охорони праці, керівники структурних підрозділів пройшли навчання в учбових комбінатах з отриманням посвідчень з питань охорони праці, пожежної та техногенної безпеки.

Щоп’ятниці директором терцентру проводяться виробничі наради з керівниками структурних підрозділів. Заплановані заходи фіксуються в протоколах.

Терцентр забезпечений необхідним обладнанням, твердим та м’яким інвентарем. Соціальні робітники забезпечені: куртками, халатами, чоботами, тапочками, господарськими сумками та засобами від ковзання. Всі соціальні робітники забезпечені велосипедами - 100%. Статус – «добре».

Зовнішня оцінка якості надання соціальних послуг визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг (узагальнювалися статуси, які переважали).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показники якісні** | **Від 80%до100%**  **(добре)** | **Від 51% до 79%**  **( задовільно)** | **Від 0% до 50%**  **(не задовільно)** |
| Адресність та індивідуальний підхід | «Добре» | - | - |
| Результативність | «Добре» | - | - |
| Своєчасність | «Добре» | - | - |
| Доступність | «Добре» | - | - |
| Повага до гідності отримувача соціальної послуги | «Добре» | - | - |
| Професійність | «Добре» | - | - |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показники кількісні** | **Від 0 % до 20 %** | **Від 21 % до 50%** | **Від 51% до 100%** |
| Кількість скарг та результат їх розгляду | «Добре» |  |  |
| Кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги |  |  | «Добре» |
| Кількість соціальних працівників, які пройшли атестацію |  |  | «Добре» |

Таким чином, оцінка якості соціальних послуг в цілому:

|  |  |
| --- | --- |
| **Узагальнений статус** | **Рекомендації** |
| «Добре» | Продовжувати роботу з надавачем соціальних послуг |

Комісією за результатами проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг відділеннямта доставляють його до терцентру соціальної допомоги вдома, відділенням стаціонарного догляду, відділенням організації надання адресної натуральної на грошової допомоги, директору Прилуцького районного територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) рекомендовано розробити відповідні заходи з метою підвищення якості надання соціальних послуг:

1. Продовжувати своєчасне відвідування отримувачів соціальних послуг, якісно та в повному обсязі надавати соціальні послуги догляду вдома, стаціонарного догляду;
2. Продовжувати оперативно реагувати на звернення громадян щодо соціального обслуговування;
3. Продовжувати дотримуватися вимог, показників забезпечення якості, строків, принципів, встановлених  Державними стандартами соціальних послуг;
4. Активізувати роботу щодо залучення підприємств, релігійних конфесій для покращення організації надання соціально-економічних послуг;
5. Підготувати та провести інформаційно-роз’яснювальну роботу з залученням якомога більшої кількості громадян, які мають право на отримання соціальних послуг у терцентрі;
6. Підтримувати в актуальному стані інформаційні стенди;
7. Участь фахівців терцентру, у робочих  нарадах, навчальних курсах, круглих столах тощо, у тому числі за допомогою інтернет-ресурсів;
8. Результати зовнішньої оцінки якості соціальних послуг довести до відома працівників терцентру та розмістити на офіційному сайті Прилуцької райдержадміністрації;
9. Інформувати управління  соціальної соціального захисту населення Прилуцької райдержадміністрації про вжиті заходи.

Начальник управління Наталія БУТКО