

**ЗВІТ**  
**про проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг**  
**у Територіальному центрі соціального обслуговування**  
**(надання соціальних послуг ) Хмельницької міської ради**

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 УПСЗН Хмельницької міської ради №31/1 від 07.10.2019 «Про проведення моніторингу надання соціальних послуг територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Хмельницької міської ради» створена робоча група (далі – робоча група) з проведення зовнішньої оцінки надання соціальних послуг особам, які перебувають на обслуговуванні у Територіальному центрі ; організовано і проведено зовнішню оцінку якості соціальних послуг, які надаються відділенням соціальної допомоги вдома Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Хмельницької міської ради (далі – відділення).

Метою зовнішньої оцінки є моніторинг та контроль якості надання соціальних послуг відділенням соціальної допомоги вдома Територіального центру соціального обслуговування ( надання соціальних послуг) Хмельницької міської ради.

У 2019 році станом на 01.10.2019 року на обслуговуванні у відділенні перебуває – 184 особи, в т.ч.46 осіб з інвалідністю з них 4 особи з інвалідністю внаслідок війни, 76 дітей війни, 25 ветеранів праці.

З метою вивчення зворотної думки отримувачів соціальних послуг у відділенні проводиться систематичний моніторинг, що включає проведення опитування отримувачів соціальних послуг та їх анкетування.

Для вивчення якості надання послуг, які надаються відділенням, затверджено склад робочої групи та план заходів проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг.

Опитування отримувачів послуг організовано з метою визначення наданої соціальної послуги у відповідності Державному стандарту та потреб отримувачів для:

- отримання об'єктивної інформації, необхідної для оцінки та поліпшення якості надання соціальної послуги догляду вдома;
- реального стану соціального обслуговування;
- проведення опитування методом анкетування та співбесіди.

Результати заносились до розроблених анкет опитування отримувачів соціальної послуги.

Так, у 2019 році територіальний центр соціального обслуговування провів внутрішній моніторинг - складено 70 анкет опитувань, що складає 38 % від загальної кількості отримувачів соціальної допомоги вдома. Робоча група УПСЗН Хмельницької міської ради провела анкетування 22 осіб, які перебувають на обліку та обслуговуванні у відділенні соціальної допомоги вдома, що складає 12 % від загальної кількості отримувачів надання соціальної послуги.

Проаналізувавши результати опитування робоча група із зовнішньої оцінки якості прийшла до висновку, що переважна кількість опитаних позитивно оцінює роботу надавачів

соціальної послуги, задоволено індивідуальні потреби отримувачів соціальної послуги, дотримано вимог й показників забезпечення якості, встановлених у Державному стандарті догляду вдома.

Спостереження за процесом надання соціальних послуг догляду вдома відбувається шляхом планових та позапланових перевірок роботи соціальних робітників завідувачем відділення соціальної допомоги вдома та директором терцентру. Так, за звітний період було проведено 216 перевірок, що підтверджуються актами контрольних перевірок.

Соціальні робітники, які безпосередньо надають соціальну послугу, проводять самооцінку своєї діяльності, результати якої щотижнево обговорюються на виробничих нарадах.

Робочою групою з зовнішньої оцінки якості проведено вибіркочку перевірку особових справ громадян, які знаходяться на обслуговуванні у відділенні. Справи ведуться з дотриманням вимог постанови Кабінету Міністрів України від 29.12.2009 № 1417 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 застосовувались:

- показники якості соціальної послуги догляду вдома згідно Державному стандарту догляду вдома, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики від 13.11.2013 № 760;
- рекомендації щодо шкали оцінки якості соціальних послуг;
- методичні рекомендації з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, затверджених наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904.

Результати організації та проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг відділенням соціальної допомоги вдома Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Хмельницької міської ради наведені нижче.

#### І.Оцінка кількісних показників соціальної послуги догляду вдома.

Кожен кількісний показник переводиться у відсотковий еквівалент (як частка до загальної сукупності), після чого, в залежності від значення, йому присвоюються статуси. Отже в ході перевірки кількісних показників соціальної послуги догляду вдома проаналізовано наступне:

- кількість скарг від отримувачів соціальної послуги за звітний період до відділення надання соціальних послуг вдома не надходило. Статус – «добре»;
- частота здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги догляду вдома протягом року-38%. Статус – «добре»;
- відповідність встановлених показників якості отриманих у ході контролю – 100%. Статус – «добре».

Таким чином, для кількісних показників надання соціальної послуги догляду вдома переважає статус «добре». Отже для оцінювання кількісного показника якості соціальної послуги догляду вдома в цілому присвоюється узагальнений статус «добре».

2. Оцінка якісних показників соціальної послуги догляду вдома, що передбачені Державним стандартом догляду вдома.

2.1. Показник «адресність та індивідуальний підхід». Критерії оцінювання:

– наявність визначення індивідуальних потреб отримувача – всі особові справи отримувачів соціальної послуги догляду вдома (184) містять картки визначення (оцінювання) індивідуальних потреб у соціальному обслуговуванні (наданні соціальних послуг) та визначений ступінь індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги у наданні соціальної послуги вдома. Відсотковий еквівалент складає 100%;

– складання індивідуального плану, що підписується отримувачем соціальної послуги вдома та Територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Хмельницької міської ради відповідно його визначенням індивідуальним потребам, забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальної послуги догляду вдома – індивідуальні плани надання соціальної послуги догляду вдома, складені відповідно до визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, склалися та узгоджувалися з кожним отримувачем соціальної послуги та директором Територіального центру. Індивідуальний план складався за формою згідно із додатком 3 Державного стандарту у двох примірниках та підписувався отримувачем соціальної послуги і директором Територіального центру. Один примірник індивідуального плану знаходиться у отримувача соціальної послуги, другий – в особовій справі отримувача.

Індивідуальний план переглядається відповідно до вимог Державного стандарту послуги догляду вдома, за потреби вносяться зміни у договори. Відсотковий еквівалент складає 100%. Узагальнений статус показника «адресність та індивідуальний підхід» – 100%, що відповідає статусу «добре».

2.2. Показник «результативність». Критерії оцінювання:

– рівень задоволення індивідуальних потреб отримувачів (за оцінками отримувачів соціальної послуги) – протягом періоду проведення опитування 22 громадянина були опитані, які отримують послугу вдома. З них 22 повністю задоволені роботою соціальних робітників. Відсотковий еквівалент складає 100%;

– вирішення проблемних питань отримувачів (покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивні зміни у стані отримувача соціальної послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга догляду вдома не надавалась) – отримувачі соціальної послуги догляду вдома констатували покращення емоційного, психологічного, фізичного стану порівняно з періодом, коли соціальна послуга догляду вдома не надавалась. Відсотковий еквівалент складає 100%;

– проведення опитувань, збору відгуків, 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 перевірок роботи соціальних робітників, проведення зовнішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг проводились опитування отримувачів соціальної послуги догляду вдома щодо якості надання соціальної послуги. Відсотковий еквівалент складає 100%;

– розроблення та застосування системи заохочення надавачів соціальної послуги, роботу

яких отримувачі соціальної послуги оцінюють позитивно – відповідно до Колективного договору укладеного між адміністрацією та колективом терцентру та Положення про преміювання Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Хмельницької міської ради розроблена система заохочування для надавачів соціальних послуг у вигляді преміювання та надання матеріальної допомоги працівникам Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Хмельницької міської ради. Відсотковий еквівалент складає 100%.

2.3. Показник «свочасність». Критерії оцінювання:

– прийняття рішення щодо надання соціальної послуги догляду вдома, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги догляду вдома у встановлений строк (дотримання максимальних строків, встановлених Постановою Кабінету Міністрів України від 29.12.2009 № 1417 та Державного стандарту догляду вдома) – прийняття рішень проводяться у терміни визначені Державним стандартом догляду вдома протягом одного календарного дня з дня звернення. Визначення індивідуальних потреб та складання індивідуальних планів протягом 5 календарних днів з дня отримання звернення. Відсотковий еквівалент складає 100%;

– строки та терміни надання соціальної послуги – відповідають зазначеним у договорі, графіку відвідувань та індивідуальному плану. Відсотковий еквівалент складає 100%.

Узагальнений статус показника «свочасність» – 100%, що відповідає статусу «добре».

2.4. Показник «доступність та відкритість». Критерії оцінювання:

– наявність приміщень, що відповідають санітарним та протипожежним вимогам – приміщення відповідає санітарним та протипожежним вимогам, згідно з вимогами чинного законодавства. Відсотковий еквівалент складає 80%;

– наявність пандусів, інших пристосувань для безперешкодного доступу отримувачів соціальної послуги до суб'єкта, що надає соціальну послугу – приміщення облаштоване пандусом, відповідно до державних будівельних норм. Відсотковий еквівалент складає 80%;

– наявність оформлених стендів з інформацією для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги – відділенням постійно проводиться робота по інформуванню потенційних отримувачів про наявні послуги. Працівниками відділення проводяться профілактичні бесіди серед отримувачів послуг. Відсотковий еквівалент складає 70%.

Узагальнений статус показника «доступність та відкритість» – 80%, що відповідає статусу «добре».

2.5. Показник «повага до гідності отримувача соціальної послуги». Критерії оцінювання:

– відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ставлення до них надавачів соціальної послуги (скарги та претензії від отримувачів) – до відділення скарг від отримувачів соціальних послуг не надходило. 22 опитаних отримувачів соціальних послуг задоволені ставленням до себе соціальними робітниками. Відсотковий еквівалент складає 100%;

– наявність у договорі про надання соціальної послуги догляду вдома положень щодо дотримання принципу конфіденційності – з усіма отримувачами (184) укладено договори про надання соціальних послуг, в яких зазначені права та обов'язки отримувача та надавача. У договорі про соціальне обслуговування передбачено, що працівники відділення

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 працівниками. Вживаються заходи щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних» та конфіденційності інформації щодо отримувачів послуги. Відсотковий еквівалент складає 100%;

– повага до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій щодо них – соціальні робітники у своїй роботі використовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувача соціальної послуги) та з повагою ставляться до віку, статі отримувачів соціальної послуги, провадять свою діяльність з повагою до гідності отримувачів соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій щодо них. Фактів негуманних і дискримінаційних дій щодо отримувачів соціальної послуги не було. Відсотковий еквівалент складає 100%. Узагальнений статус показника «повага до гідності отримувача соціальної послуги» – 100%, що відповідає статусу «добре».

2.6. Показник «професійність». Критерії оцінювання:

– штатний розпис – штатний розпис сформовано відповідно до законодавства України та з урахуванням норм Типових штатних нормативів чисельності працівників відділення (надання соціальних послуг догляду вдома), затверджених наказом Мінсоцполітики України від 12.07.2016 № 753. Відсотковий еквівалент складає 100%;

– наявність затверджених посадових інструкцій – на кожного працівника розроблена з урахуванням вимог «Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників Випуск 80 «Соціальні послуги», затвердженого наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 14.10.2005 № 324 зі змінами та доповненнями та затверджена директором Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Хмельницької міської ради. Відсотковий еквівалент складає 100%;

– наявність особистих медичних книжок надавачів соціальної послуги та проходження обов'язкових медичних оглядів – всі соціальні робітники мають особисті медичні книжки та пройшли обов'язковий щорічний медичний огляд. Відсотковий еквівалент складає 100%;

– наявність графіку проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг – у відділенні проводяться наради з інформування персоналу щодо чинного законодавства та організації їх роботи. Відсотковий еквівалент складає 100%.

Узагальнений статус показника «професійність» 100%, що відповідає статусу «добре».

Узагальнений статус якісних показників соціальної послуги догляду вдома – «добре».

Підводячи підсумки, на підставі аналізу показників діяльності з надання соціальних послуг на засіданні робочої групи із зовнішньої оцінки якості соціальних послуг у відділенні соціальної допомоги вдома Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Хмельницької міської ради шляхом переважаючих узагальнених даних встановлено, що відсотковий еквівалент в цілому складає 100% та відповідає статусу «добре».

Голова комісії:

Секретар комісії:



І. Тимошенко

О. Бялківська