

Звіт зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, які надаються територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Хмельницької міської ради за 2021 рік

Керуючись ст. 11 Закону України «Про соціальні послуги», постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 року № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», наказом начальника управління праці та соціального захисту населення Хмельницької міської ради №59 від 22.12.2021 «Про проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, які надаються територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Хмельницької міської ради та Хмельницьким міським центром соціальних служб та затвердження комісії» (далі – Наказ), організовано та проведено зовнішню оцінку якості соціальних послуг, які надавалися у 2021 році територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Хмельницької міської ради.

Наказом затверджено план та наступні методи проведення оцінки:

- проведення вибірки отримувачів соціальних послуг, які будуть охоплені зовнішньою оцінкою якості;
- проведення аналізу анкет опитування отримувачів соціальних послуг або їх законних представників;
- вивчення та аналіз документації надавачів соціальних послуг, іншої документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг (Положення, посадові інструкції, особові справи працівників);
- аналіз ведення особових справ отримувачів соціальних послуг.

При здійсненні зовнішнього оцінювання якості соціальних послуг застосовувалися такі показники якості соціальних послуг:

- адресність та індивідуальний підхід;
- результативність;
- своєчасність;
- доступність та відкритість;
- зручність;
- повага до гідності отримувача соціальної послуги;
- професійність.

Комісією було проведено перевірку відділень територіального центру у період з 01.06.2022 року по 21.06.2022 року.

Соціальне обслуговування та соціальні послуги надаються громадянам через підрозділи територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Хмельницької міської ради згідно Положення про територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Хмельницької міської ради, затвердженого рішенням 61 сесії Хмельницької міської ради 7 скликання від 16 квітня 2019 р. № 2090 (зі змінами), розробленого відповідно до Типового положення про територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг), затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 29.12.2009 р. № 1417 (зі змінами).

З метою забезпечення комплексності надання соціальних послуг та максимального охоплення осіб що потребують даних послуг, у територіальному центрі функціонують:

- відділення соціальної допомоги вдома (надаються соціальні послуги «Догляд вдома» та з 25.02.2022 р. - «Натуральна допомога»);
- відділення денного перебування (надається соціальна послуга «Соціальна адаптація» та функціонує пункт прокату технічних та інших засобів реабілітації);
- відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги (надаються соціальні послуги «Натуральна допомога» та «Транспортні послуги»).

Крім того, територіальний цент може надавати такі соціальні послуги:

- консультування;
- представництво інтересів;
- соціальна профілактика;
- посередництво (медіація).

Розташування територіального центру майже в центрі міста з розгалуженою системою транспортного сполучення є зручним для осіб з обмеженими фізичними можливостями та осіб похилого віку. Приміщення відділень територіального центру соціального обслуговування відповідає санітарним та протипожежним вимогам, вхід до приміщення облаштований пандусом. Наявний пожежний щит, вогнегасники, плани евакуації в разі надзвичайних ситуацій.

У коридорі для очікування наявні інформаційні стенди з актуальною інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальних послуг. Інформація щодо надання соціальних послуг територіальним центром періодично висвітлюється на офіційному веб-сайті Хмельницької міської ради та в соціальній мережі Facebook на сторінці «Терцентр Хмельника» та «Хмельницька міська рада».

Матеріально-технічна база територіального центру знаходиться на задовільному рівні. Працівники відділень частково забезпечені твердим і м'яким інвентарем, комп'ютерною технікою. У приміщенні проведена та діє мережа Інтернет. Для ефективного використання робочого часу та з метою якісного надання послуг соціальним робітникам відділення соціальної допомоги вдома у 2021 році придбано: велосипеди, верхній одяг (куртки, плащі) та гумове взуття.

Щорічно серед отримувачів соціальних послуг проводиться внутрішній моніторинг, що включає в себе проведення опитування отримувачів соціальних послуг та аналіз їх відгуків, стосовно надання послуг. Ці відгуки фіксуються в актах перевірок, опитувальниках, анкетах.

Фактів негуманних чи дискримінаційних дій до отримувачів соціальних послуг не зафіксовано. У договорах про надання соціальних послуг включено положення щодо дотримання принципу конфіденційності. Випадків порушення принципу конфіденційності не виявлено.

Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації. Для перевірки та аналізу взяті чотири посадові інструкції та особові справи працівників – двох соціальних робітників, фахівця із соціальної роботи відділення соціальної допомоги вдома та завідувача відділення соціальної допомоги вдома. В особових справах наявні документи про освіту

працівників суб'єкта, затверджені та підписані посадові інструкції з якими ознайомлені працівники. Всі працівники мають медичні книжки та проходять медогляди з урахуванням термінів проходження.

Працівники територіального центру за 2021 рік взяли участь у 18 он-лайн навчаннях та вебінарах для надавачів соціальних послуг різної тематики, які проводяться Департаментом соціальної та молодіжної політики Вінницької ОДА спільно з Вінницьким обласним центром соціальних служб, зокрема:

- «Обчислення вартості соціальних послуг» (04.03.2021 р.);
- «Організація проведення надавачами внутрішньої оцінки якості соціальних послуг» (18.03.2021 р.);
- «Супервізія у соціальній роботі. Методика проведення супервізії» (15.04.2021р.)
- «Обчислення вартості послуги догляду вдома» (03.12.2021 р.) та ін.

Недоліки: Відсутній журнал реєстрації скарг, низький рівень безбар'єрності всередині приміщення, недостатня кількість буклетів та інших роздаткових матеріалів щодо надання соціальних послуг.

Відділення соціальної допомоги вдома (послуга «Догляд вдома»)

Протягом 2021 року соціальну послугу «Догляд вдома» отримали 451 особа, в т.ч. 279 осіб в сільських населених пунктах, які входять до складу Хмельницької міської територіальної громади.

Відділення здійснює обслуговування одиноких громадян похилого віку, осіб з інвалідністю, хворих, які не здатні до самообслуговування, у зв'язку з частковою втратою рухової активності, і потребують сторонньої допомоги в домашніх умовах, згідно з медичним висновком. Протягом 2021 року надійшло 157 звернень громадян, по 149 зверненням отримано від УПСЗН Хмельницької міської ради рішення про надання соціальної послуги «Догляд вдома», з них:

- 92 рішень про надання послуги безоплатно;
- 28 рішень про надання послуги з установленням диференційованої плати;
- 29 рішень про надання послуги на платній основі.

Протягом 2021 року працівниками територіального центру в тісній співпраці із представниками закладів охорони здоров'я, громадських організацій, діяльність яких має соціальну спрямованість, головами вуличних та будинкових комітетів, старостами приєднаних сіл Хмельницької міської територіальної громади та ін., на постійній основі проводилася робота по виявленню одиноких непрацездатних громадян, осіб з інвалідністю, пенсіонерів та малозабезпечених сімей.

Послуги надають 43 соціальні робітники, які відповідно до складених індивідуальних планів надання соціальної послуги та затверджених графіків роботи відвідують своїх підопічних 2, 3 або 5 разів на тиждень. Навантаження на одного соціального працівника становить у місті – 10-12 чол., у сільській місцевості – від 6 чол. (залежить від розташування та величини населеного пункту). Послуги надаються відповідно до індивідуальних планів надання соціальної послуги «Догляд вдома».

У відділенні соціальної допомоги вдома проведено вибіркову перевірку особових справ громадян, які звернулися за наданням послуги у 2021 році та знаходяться на обслуговуванні центру. Особові справи сформовані відповідно до чинного законодавства. В перевірених справах є рішення УПСЗН Хмельницької міської ради щодо платного, безоплатного чи диференційованого обслуговування отримувача послуг та наказ директора територіального центру про надання/припинення надання соціальних послуг. Для кожного заявника перед

заклученням договору проводиться визначення індивідуальних потреб з урахуванням ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальних послуг на основі шкали оцінки можливості виконання елементарних та складних дій на кожного громадянина, що отримує соціальну послугу «Догляд вдома», складено індивідуальні плани догляду на кожного отримувача соціальної послуги. У договорах про надання соціальних послуг включено положення щодо дотримання принципу конфіденційності.

Проаналізувавши результати вибіркового опитування, в т.ч. телефонного, у ході якого взяли участь 169 отримувачів соціальної послуги, комісія з зовнішньої оцінки якості соціальних послуг прийшла до висновку, що переважна кількість опитаних позитивно оцінює роботу надавачів соціальної послуги «Догляд вдома». За весь період 2021 року була лише одна письмова скарга щодо роботи соціального робітника. Відсотковий еквівалент задоволених отримувачів соціальної послуги становить близько 88 %.

Недоліки: Відсутній опис справи та нумерація сторінок, в карті визначення індивідуальних потреб отримувача соціальних послуг немає дати, підпису та прізвища виконавця.

Зовнішня оцінка якості надання соціальної послуги «Догляд вдома» визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг (узагальнювалися статуси, які переважали).

Показники якісні	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50%(незадовільно)
Адресність та індивідуальний підхід	«Добре»	-	-
Результативність	«Добре»	-	-
Своєчасність	«Добре»	-	-
Доступність та відкритість	«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»
Періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги	-	-	«Добре»

Висновок: Узагальнений результат проведення оцінки якості соціальної послуги «Догляд вдома» відповідає рівню «Добре».

Відділення денного перебування (послуга «Соціальна адаптація»).

Основні заходи, що становлять зміст соціальної послуги соціальної адаптації, яка надається у відділенні денного перебування:

- гуртки за інтересами (виपालювання по тканині, вишивання, ліплення з солоного тіста, бісероплетіння, хоровий спів та ін.);
- курси комп'ютерної грамотності;
- курси вивчення англійської мови;
- заняття з фізичної реабілітації;

- організація дозвілля та відпочинку;
- проведення святкових заходів.

Послуга «Соціальна адаптація» надається територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Хмельницької міської ради безкоштовно.

Для визначення якості надання послуг відділенням денного перебування, в опитуванні взяли участь 39 отримувачів послуги «Соціальна адаптація».

Метою опитування є отримання об'єктивної інформації для оцінки якості надання послуг відділення денного перебування. Проведений аналіз результатів опитування отримувачів послуг «Соціальної адаптації», показав їх позитивний результат, а саме: покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальних послуг. Відмічено позитивні зміни у стані отримувачів цих послуг у процесі їх надання, порівняно з періодом, коли соціальна адаптація не надавалась.

Проведено вибіркову перевірку особових справ громадян, які знаходились на обслуговуванні центру у 2021 році. Всі особові справи отримувачів соціальних послуг містять карту визначення індивідуальних потреб. Проводиться визначення індивідуальних потреб отримувача послуг «Соціальна адаптація», на основі якого складається відповідний індивідуальний план, що відповідає визначеним потребам отримувача соціальних послуг. Індивідуальний план надання послуги «Соціальної адаптації» переглядається у встановлені державними стандартами строки. Строки та терміни надання соціальних послуг відповідають зазначеним в індивідуальному плані.

У 2021 році на обліку відділення денного перебування було 163 особи, з них звернулося у оцінюваний період – 2 особи.

Працівники відділення денного перебування з повагою ставляться до отримувачів соціальної послуги, не допускають негуманних і дискримінаційних дій щодо них. Скарг від отримувачів цих соціальних послуг не надходило.

Усі рішення щодо надання соціальних послуг «Соціальна адаптація», визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальних послуг здійснюються у встановлений строк.

У 2021 році відділенням денного перебування проведено 16 святкових і тематичних заходів.

Недоліки: Низький рівень доступності та безбар'єрності всередині приміщення, недостатньо місця для групових занять з більшою кількістю осіб, неможливість одночасного проведення занять за різними напрямками, недостатнє забезпечення витратними матеріалами та інвентарем. Відсутні договори про надання соціальної послуги «Соціальна адаптація», відсутній повторний перегляд індивідуального плану надання соціальної послуги та координація його виконання, які проводяться через місяць з дня початку надання соціальної послуги, відсутній опис справи та нумерація сторінок, в карті визначення індивідуальних потреб отримувача соціальних послуг немає дати, підпису та прізвища виконавця.

Зовнішня оцінка якості надання соціальної послуги «Соціальна адаптація» визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг (узагальнювалися статуси, які переважали).

Показники якісні	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50%(незадовільно)
Адресність та індивідуальний підхід	«Добре»	-	-
Результативність	«Добре»	-	-
Своєчасність	«Добре»	-	-
Доступність та відкритість			«Незадовільно»
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»
Періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги	-	-	«Добре»

Висновок: Узагальнений результат проведення оцінки якості соціальної послуги «Соціальна адаптація» відповідає рівню «Добре».

Відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги (послуги «Натуральна допомога» та транспортні послуги).

Зміст соціальної послуги «Натуральна допомога», яка надається відділенням - надання благодійної допомоги у вигляді продуктів харчування, предметів і засобів особистої гігієни, санітарно-гігієнічних засобів.

Всього на обліку відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги перебуває 649 отримувачів соціальної послуги «Натуральна допомога».

Протягом 2021 року надійшло 240 звернень громадян на отримання соціальної послуги «Натуральна допомога», з них по 201 зверненню отримано від УПСЗН Хмельницької міської ради рішення про надання соціальної послуги.

Проведено вибірку перевірку особових справ громадян, які звернулися за наданням послуги у 2021 році та знаходяться на обслуговуванні центру. Особові справи сформовані відповідно до чинного законодавства. В перевірених справах є рішення УПСЗН Хмельницької міської ради щодо надання соціальної послуги отримувача послуг, наказ директора територіального центру про надання/припинення надання соціальних послуг, індивідуальний план та договір на надання соціальної послуги, облікова картка та відомість на видачу продуктових наборів. У договорах про надання соціальних послуг включено положення щодо дотримання принципу конфіденційності.

Надання транспортних послуг здійснюється соціально-транспортною службою «Надія» відповідно до рішення виконавчого комітету Хмельницької міської ради від 12.03.2021 р. №150 «Про затвердження в новій редакції Положення про організацію роботи соціально-транспортної служби «Надія» для перевезення осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення Хмельницької міської територіальної громади». Послуга надається безкоштовно.

У 2021 році із заявою про надання транспортних послуг звернулось 24 особи, з них 22 особи отримало послуги згідно рішень УПСЗН Хмельницької міської ради.

Проведено вибірку перевірку особових справ отримувачів транспортних послуг. Особові справи сформовані відповідно до чинного законодавства. В перевірених справах є рішення УПСЗН Хмельницької міської ради щодо надання соціальної послуги отримувача послуг, наказ директора територіального центру про надання/припинення надання соціальних послуг, індивідуальний план та договір на надання соціальної послуги. У договорах про надання соціальних послуг включено положення щодо дотримання принципу конфіденційності. Окрім того, комісією перевірено графік роботи спецавтотранспорту та журнал реєстрації замовлення перевезення.

Недоліки: Відсутній опис справи та нумерація сторінок.

Зовнішня оцінка якості надання соціальних послуг «Натуральна допомога» та «Транспортні послуги» визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг (узагальнювалися статуси, які переважали).

Показники якісні	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50%(незадовільно)
Адресність та індивідуальний підхід	«Добре»	-	-
Результативність	«Добре»	-	-
Своєчасність	«Добре»	-	-
Доступність та відкритість	«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»
Періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги	-	-	«Добре»

Висновок: Узагальнений результат проведення оцінки якості соціальних послуг «Натуральна допомога» та транспортні послуги відповідає рівню «Добре».

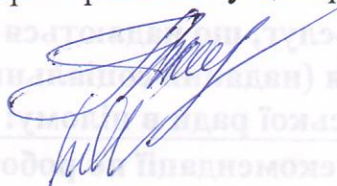
Оцінка якості соціальних послуг, що надаються територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Хмельницької міської ради в цілому:

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі із суб'єктом, що надає соціальну послугу
«добре»	продовжувати роботу з суб'єктом
«задовільно»	-
«незадовільно»	-

Незважаючи на узагальнену оцінку якості надання соціальних послуг «Добре», керівництву територіального центру рекомендовано вжити низку заходів спрямованих на удосконалення процесу обслуговування й підвищення контролю якості соціальних послуг:

- усунути виявлені недоліки у веденні особових справ отримувачів соціальних послуг до 01.09.2022 року;
- для кращої синхронізації роботи відділів територіального центру ввести реєстрацію договорів про надання соціальних послуг із оформленням у відповідному журналі;
- своєчасно аналізувати та переглядати індивідуальні плани надання соціальних послуг відповідно до чинного законодавства;
- розпочати ведення книги відгуків та пропозицій, та надати безперешкодний доступ до неї отримувачам соціальних послуг, а також журналу реєстрації скарг;
- провести опитування серед отримувачів соціальних послуг, які надаються територіальним центром, щодо доцільності запровадження послуги перукаря, ремонту взуття та одягу та ін.
- сприяти зміцненню матеріально-технічної бази територіального центру в частині підвищення рівня доступності та безбар'єрності всередині приміщення центру, забезпечення оргтехнікою, витратними матеріалами та інвентарем, провести часткове оновлення меблів;
- активно співпрацювати з благодійними фондами, приватними підприємцями та підприємствами міста для покращення матеріально-технічної бази територіального центру;
- проводити вивчення потреб жителів у соціальних послугах, із подальшим розширенням переліку соціальних послуг, які можуть надаватися у територіальному центрі;
- продовжувати роботу щодо залучення громадян до послуги соціальної адаптації;
- продовжувати своєчасно, якісно та в повному обсязі надавати соціальну послугу допомоги вдома;
- підтримувати в актуальному стані інформаційні стенди, буклети, інший роздатковий матеріал;
- вживати заходів щодо постійного підвищення кваліфікації працівників, які надають соціальні послуги;
- підготувати та провести масштабну інформаційно-роз'яснювальну роботу з залученням якомога більшої кількості громадян, які мають право на отримання соціальних послуг в територіальному центрі.

Голова комісії



Ірина ТИМОШЕНКО

Секретар комісії

Світлана ПОПИЛЬ-ГЕТЬМАН

Людмила Перчук
Валентина Шиндерук
Елла Цимбалюк
Тетяна Завальнюк
Олена Антонюк