

## ЗВІТ

### про проведенню внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг по Територіальному центру соціального обслуговування Святошинського району м. Києва за 2019 рік.

На виконання наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» в рамках внутрішньої оцінки вивчалась якість роботи Територіального центру соціального обслуговування Святошинського району м. Києва по наданню соціальних послуг особам, які перебувають у складних життєвих обставинах згідно Державного стандарту догляду вдома, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики від 13.11.2013 № 760.

Основними завданнями Територіального центру, при проведенні внутрішнього оцінки якості соціальної послуги догляд вдома, є:

- оптимізація діяльності роботи відділення, що надає послугу догляд вдома;
- підвищення рівня професійної компетенції персоналу;
- дотримання встановленого та підвищення рівня якості соціальної послуги догляд вдома;
- дотримання вимог до якості соціальної послуги встановлених у Державному стандарті;
- виявлення випадків порушень чи недотримання законодавчих та нормативно-правових актів, що регулюють надання соціальних послуг й вжиття відповідних заходів щодо їх усунення;
- визначення результативності надання соціальних послуг;
- виявлення негативних і позитивних тенденцій у процесі надання соціальних послуг, підготовці пропозицій щодо вдосконалення процесу надання соціальних послуг й поширення успішного досвіду.

Методи оцінки якості соціальної послуги догляд вдома:

- опитування/анкетування отримувачів соціальних послуг та/або їх законних представників;
- спостереження за процесом надання соціальних послуг;
- бесіда/співбесіда з персоналом відділення, що надає послугу;
- вивчення документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг.

Внутрішня оцінка якості надання соціальних послуг отримувачам соціальних послуг проводилась в Територіальному центрі в період з 06 листопада 2019 року по 29 листопада 2019 року.

Під час проведення внутрішньої оцінки якості вивчалися дотримання положень, що встановлені нормативно-правовими актами й державними стандартами надання соціальних послуг, якість і результативність надання соціальних послуг отримувачам. Оцінка якості надання соціальних послуг ґрунтується на множинності та співставленні точок зору та мультидисциплінарності.

Підготовчим етапом до організації та проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг в Територіальному центрі соціального обслуговування Святошинського району м. Києва наказом директора від 01.02.2018 № 31 було призначено відповідальних осіб та наказом директора від 30.12.2016 № 303 створено комісію у складі:

1. Відповідальні особи - Кучеренко О. О., Макаренко В. П.
2. Члени комісії:  
- Сергійчук С.В. - голова комісії.

- Задорожна В.Ф.
- Ковтуненко О.Г.
- Гінчук О.О.
- Вакульчик Н.Г.
- Бобир Т.А.
- Головченко Г.В.

Вивчення роботи Територіального центру з метою проведення оцінки якості надання соціальних послуг проводилося групою спеціалістів, отримувача соціальних послуг, а також за участю представника Громадської організації районного товариства допомоги та сприяння інвалідам з порушенням опорно-рухового апарату Святошинського району м. Києва, які увійшли у склад робочої комісії, про що свідчать протоколи засідання комісії та затверджений порядок денний роботи комісії.

В Територіальному центрі соціального обслуговування Святошинського району м. Києва проводилися наради із персоналом суб'єкта надання соціальних послуг та вивчалися звернення отримувачів соціальних послуг.

Внутрішня оцінка якості надання соціальних послуг в Територіальному центрі дозволяє здійснювати процес постійного покращення діяльності, заходів та якості надання соціальних послуг.

В Територіальному центрі соціального обслуговування у відділеннях соціальної допомоги вдома отримують соціальне обслуговування 991 громадян похилого віку.

В рамках проведення оцінки якості надання соціальних послуг були проведені перевірки всіх особових справ отримувачів соціальних послуг на предмет наявності у справах шкал оцінки якісних, кількісних показників якості надання соціальних послуг та індивідуальних планів. Соціальні робітники, які надають соціальну послугу догляду вдома здійснюють щоденну самооцінку та щорічну самооцінку по підсумках роботи за рік.

Ціль внутрішньої оцінки: моніторинг та контроль якості надання соціальної послуги догляду вдома для виявлення відхилень від запланованих показників та формування управлінського впливу на усунення недоліків.

Визначення якості соціальної послуги проведено шляхом відстеження, анкетування отримувачів, опитування 521 отримувач соціальних послуг, які оцінили довіру, своєчасність, доступність, зручність, безвідмовність, повагу та безпеку отриманих соціальних послуг.

За період проведення моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг скарг на обслуговування надійшло - 8, зауважень - 29, кількість звернень з подякою - 181, задоволені наданням соціальних послуг соціальним робітником - 823 осіб згідно анкет і бесід.

Мета проведення внутрішньої оцінки якості.

1. Точно визначити індивідуальні потреби отримувачів соціальних послуг.
2. Ретельно дослідити зміст надання соціальних послуг.
3. Відповідність соціальної послуги до потреб отримувачів соціальних послуг.
4. Поліпшення задоволення потреб отримувачів соціальних послуг.
5. Вирішення проблемних питань одиноких громадян
6. Подолання наслідків складних життєвих обставин отримувачів соціальних послуг.
7. Покращити соціальний, емоційний, психологічний та фізичний стан отримувачів соціальних послуг.

8. Покращити надання соціальної послуги в разі потреби надання невідкладної допомоги.
9. Доступність та полегшення отримання інформації про соціальні послуги.
10. Безперешкодний доступ в оформленні необхідних документів, умов та порядку їх отримання.
11. Проведення підвищення рівня кваліфікованості, компетентності та атестацій соціальних працівників для належного рівня надання соціальних послуг.
12. Враховувати інтереси та потреби отримувача соціальних послуг під час їх виконання.
13. Узгоджувати та обрати зручний час для отримувача соціальних послуг з врахуванням його інтересів та потреб, а також наявних можливостей.
14. Дотримуватися ритму життя одиноких громадян похилого віку, забезпечення ввічливого та гуманного ставлення до них, дотримання професійних та етичних норм.
15. Адаптувати дні відвідування та робочі години надання послуг до потреб отримувачів.
16. Гарантувати право на повагу гідності, право на інформацію про правозахисні органи та вільне висловлювання, сприяти розв'язанню правових проблем.

В роботі по визначенню оцінки якості надання соціальних послуг застосовувались показники цих послуг, зокрема:

- адресність та індивідуальний підхід (всі індивідуальні потреби кожного отримувача повинні бути визначені та соціальна послуга, що надається, повинна дозволити відповісти на ці потреби).

**Адресність та індивідуальний підхід:** згідно звернень громадян визначено індивідуальні потреби у соціальних послугах (згідно індивідуальних планів - 100 %). Всі особові справи підопічних містять індивідуальні плани надання соціальної послуги догляду вдома, відповідають визначеним індивідуальним потребам отримувачів соціальної послуги. Оцінка кількісних показників у відсотковому еквіваленті – 89,2 %, статус – «добре».

- результативність (заходи, що здійснює суб'єкт надання соціальних послуг, повинні відповідати на індивідуальні потреби кожного отримувача).

**Результативність:** згідно опитування (80 % опитаних) отримувачів соціальних послуг задоволені соціальною послугою догляду вдома, що відображається покращенням емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивними змінами у стані отримувача соціальної послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга догляду вдома не надавалась. Скарг зі сторони отримувачів соціальних послуг не було. Оцінка кількісних показників у відсотковому еквіваленті – 76,8 %, статус – «задовільно».

Напрямок своєчасність (треба наскільки можливо скоротити строки відповіді на потреби та треба організувати невідкладне обслуговування). Всі звернення, побажання, опрацюванні та надані відповіді у строки визначені ЗУ «Про звернення громадян».

Рішення про надання соціальної послуги догляду вдома чи відмову у її наданні приймається Територіальним центром протягом 15 календарних днів з моменту звернення (подачі заяви) отримувача соціальної послуги або його законного(им) представника(ом) та з урахуванням ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги та складання індивідуального плану здійснюються протягом 5 календарних днів з дати звернення отримувача соціальної послуги або його законного представника (законним представником).

Результати визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги є підставою для складання/перегляду індивідуального плану та укладання договору про надання соціальної послуги догляду вдома.

Через 30 днів з дня початку надання соціальної послуги догляду вдома соціальним працівником (за потреби) проводиться повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з метою коригування індивідуального плану (за потреби).

Надалі повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги здійснюється один раз на півроку. Протягом 5 днів з дня прийняття рішення про надання соціальної послуги догляду вдома укладається договір про її надання, який підписується у двохсторонньому порядку. Строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у договорі про соціальне обслуговування.

Оцінка кількісних показників у відсотковому еквіваленті - 89,3%, статус - «добре».

Напрямок доступність (отримувач повинен отримувати всю необхідну інформацію про послуги, які можуть йому надаватися, та доступ до права отримання послуг повинен полегшуватися для кожного отримувача).

**Доступність та відкритість:** розташування відділень соціальної допомоги вдома Територіального центру є зручним. Відділення знаходяться в місці зі зручним транспортним сполученням. Приміщення та кабінети знаходяться на першому та другому поверсі двоповерхової будівлі, що є безумовно позитивом для відвідувачів.

Вся зона надання соціальних послуг розташована у закритих, маленьких кабінетах, що не відповідає основним засадам зручності для відвідувачів та прозорості роботи Територіального центру. Сектор очікування обладнано місцями для сидіння.

Однак, приміщення, не дають можливості у повному обсязі надавати якісні послуги. Мала площа кабінетів і відсутність їх кількості не дають можливості спеціалістам приймати підопічних індивідуально. Тому для ефективної роботи потрібне більше приміщення, щоб мати змогу обслуговувати більшу кількість людей. Приміщення відділень забезпечені засобами пожежогасіння та інвентарем для очистки ганку від снігу, забезпечені посипковим матеріалом, у приміщеннях щороку проводиться заміра опору електромереж та електроустаткування. Оцінка кількісних показників у відсотковому еквіваленті – **72,8 %**, статус – «задовільно».

В кабінетах оформлені стенди з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги, містяться порядок подання і розгляду скарг, графік прийому громадян, пам'ятка про Державний стандарт догляду вдома, картка догляду вдома, розміщені Положення про Територіальний центр соціального обслуговування, положення про відділення соціальної допомоги вдома, Державний стандарт догляд вдома, звіт про проведення внутрішньої оцінки якості тощо. Крім того, інформацію про роботу Територіального центру розміщено на веб-сторінці Святошинської районної в місті Києві державної адміністрації та на сторінці соціальної мережі Територіального центру у Фейсбуці.

Напрямок "**Зручність**" має завдання:

- адаптувати дні та робочі години надання послуг за потреб отримувачів;
- дотримуватися ритму життя отримувачів у наданні послуг;
- визначити адаптовані правила.

В процесі бесіди з отримувачами соціальних послуг було відмічено задоволення наданням послуг соціальними робітниками, їх доброзичливість, чуйність, сумлінність, бажання допомогти. Кожний соціальний робітник організовує свою роботу так, щоб адаптувати надання соціальних послуг до ритму життя підопічних. Графік відвідування та надання послуг також відповідає потребам отримувачів соціальних послуг. Робота

відділень за напрямком "зручність" визнана оцінкою «задовільно». Оцінка кількісних та якісних показників у відсотковому еквіваленті – **78,3 %**, статус – **«задовільно»**.

Напрямок **повага до гідності отримувача послуг** (повинна поважатися гідність кожного отримувача, суб'єкти надання соціальних послуг та їхні працівники повинні дотримуватися етичних та гуманістичних принципів).

**Повага до гідності отримувача соціальної послуги:** під час проведення внутрішнього моніторингу та згідно проведених опитувань по телефону та особисто отримувачів соціальних послуг з'ясовано, що отримувачі задоволені роботою соціальних робітників.

Працівники Територіального центру зобов'язуються ввічливо та коректно ставитися до громадян під час здійснення своїх посадових обов'язків, зберігати в таємниці конфіденційну інформацію, отриману в процесі виконання службових обов'язків.

В ході роботи внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг за напрямком «Повага до отримувача послуг» були запроваджені такі критерії оцінювання:

- існування документу адаптованого для відповідної категорії населення, що інформує отримувачів про їх права;
- надання інформації новим співробітникам про права отримувачів;
- забезпечення конфіденційності інформації щодо отримувача;
- важливим та поважним є використання до отримувачі мови та жестів;
- збираються, аналізуються та розглядаються всі скарги та претензії які надходять до Територіального центру відповідно до письмової процедури;
- відсутність жорсткого, психологічного або фізичного поводження з боку персоналу.

Завданням напрямку «Повага до отримувача послуг» є:

- гарантування прав на повагу гідності, цілісності, приватного життя, приватності отримувачів послуг;
- гарантування прав на інформацію про правозахисні організації;
- гарантування прав на збереження конфіденційності інформації стосовно осіб;
- гарантування прав на висловлювання отримувачів;
- розгляд скарг, якщо такі надійшли.

Оцінювання напрямку «Повага до отримувачів послуг» відбувалася за допомогою анкетування отримувачів соціальних послуг. Підопічні оцінювали дотримання права на повагу гідності, цілісності, приватного життя, дотримання конфіденційності особистої інформації, право на висловлювання отримувачів, отримання та розгляд скарг.

Для більшого задоволення потреб цього напрямку були запропоновані заходи для покращення. Так в пункті «оцінка задоволеності отримувача» розроблена доступна мовою анкета для проведення опитування отримувачів соціальних послуг.

Вирішено для більшого висвітлення задоволеності організувати «Скриньку відгуків та побажань» стосовно надання соціальних послуг. Розміщена скринька в доступному місці для відгуків отримувачів соціальних послуг. Постійно проводиться робота по інформуванню всіх отримувачів соціальних послуг та їх представників щодо їх наявності і анонімності тих хто звертається.

Робота Територіального центру за напрямом «Професійність» визнана оцінкою «добре». Оцінка кількісних показників у відсотковому еквіваленті - **83,6 %**, статус - «добре».

Напрямок професійність персоналу (працівники повинні мати належну кваліфікацію та навички).

**Професійність персоналу:** Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації. Завідувачі відділень та заступники завідувачів мають вищу освіту відповідного напрямку.

Посадові інструкції розроблені та затверджені згідно вимог Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників та Державного стандарту догляд вдома. В особовій справі працівників містяться документи про освіту державного зразка. Надавачі соціальних послуг проходять періодичні медичні огляди.

Крім того, соціальні робітники постійно забезпечуються гумовими рукавицями, тачками, дощовиками, халатами та проїзними квитками.

Протягом звітнього періоду у Територіальному центрі було проведено внутрішні наради з питань роботи структурних підрозділів терцентру щодо надання соціальних послуг мешканцям району. Також було проведені 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». Протягом 2019 року працівники відділень соціальної допомоги вдома брали участь у семінарі з питань порядку надання пільг та субсидій у зв'язку із встановленням державних соціальних стандартів у сфері житлово-комунального обслуговування та внесенням змін до Положення про порядок призначення та надання населенню субсидій на відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива, що проводилися фахівцями районного управління праці та соціального захисту.

В ході вивчення напряму «Професійність» розглядався та оцінювався рівень кваліфікації та компетентності працівників, наявність посадових інструкцій за підписом працівників центру, журнал виходу на роботу, наявність журналу реєстрації інструктажів з питань охорони праці. Розглядалась освіта та професійна підготовка працівників Територіального центру їх відповідність посадам, професійні обов'язки. Оцінка кількісних показників у відсотковому еквіваленті – **85,2 %**, статус - «добре».

Шляхом перевірки та аналізу особових справ, спостереженням за роботою надання соціальних послуг, опитуванням керівників, колег, одиноких громадян перевірялися морально-етичні якості працівників, вміння підтримувати робочі стосунки з отримувачами соціальних послуг.

Завдання перевірки:

1. Виявити чітко визначені посадові обов'язки.
2. Наявність посадових інструкцій за підписом працівників центру.
3. Підпис персоналу під правилами внутрішнього розпорядку.
4. Наявність у працівників необхідної кваліфікації.
5. Поради та супровід досвідченого працівника.
6. Визначення потреб у підготовці кадрів з метою покращення професійних навичок.
7. Професійне виснаження та запровадження профілактичному положенню, щоб цьому протистояти.

У жовтні 2019 року у відділеннях соціальної допомоги вдома керівництвом було організовано проведення семінарів метою яких було навчання для нових соціальних робітників та повторення для усіх працівників відділень соціальної допомоги вдома положень Державного стандарту догляд вдома. Після якого були переглянуті та виправлені індивідуальні плани отримувачів соціальних послуг.

З 2018 року наказом директора Територіального центру № 291/1 від 19.09.2018 «Про визначення відповідальних осіб за проведення перевірок дільниць соціальних робітників» в Територіальному центрі з метою поліпшення надання соціальних послуг постійно здійснюється поквартально перевірка дільниць соціальних робітників згідно графіків перевірок.

Станом на кінець листопада 2019 року на всіх отримувачів соціальних послуг Територіального центру 100 % отримано витягів з Єдиного державного реєстру про реєстрацію прав на нерухоме майно щодо наявності або відсутності укладеного договору довічного утримання (догляду).

Працівниками відділення постійно ведеться робота по веденню бази даних на паперових носіях та електронних карток одиноких громадян в базі даних АІС «Наша сім'я». Паперова база сформована на 100 %, електронна на 98 %.

Для більшого задоволення потреб цього напрямку завідувачами відділення були розроблені заходи для покращення надання соціальних послуг.

Для надання якісних соціальних послуг в Територіальному центрі впроваджена мультидисциплінарна команда, в яку входять: соціальний працівник, соціальний робітник, психолог, перукар, група гігієни та інші. Ведеться журнал обліку надання послуг перукаря та групи гігієни.

Всі результати проведеної роботи були опрацьовані та внесені в таблицю для проведення внутрішньої оцінки якості (Додаток 1).

#### Додаток 1

#### Оцінка кількісних та якісних показників надання соціальних послуг

Показники кількісні та якісні	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50% (незадовільно)
Адресність та індивідуальний підхід	Добре – 89,2 %		
Результативність		Задовільно – 76,8 %	
Своєчасність	Добре – 89,3 %		
Доступність		Задовільно – 72,8 %	
Зручність		Задовільно – 78,3 %	
Повага до отримувача соціальної послуги	Добре – 83,6 %		
Професійність	Добре – 83,7 %		

#### Висновок:

Комісією визначена загальна оцінка кількісних та якісних показників, що відповідає статусу «добре» - 86,5 % , що дає можливість продовжити роботу з надання соціальної послуги «Догляд вдома» відділеннями Територіального центру.

В 2020 році в Територіальному центрі планується провести ряд заходів, які спрямовані на усунення виявлених недоліків, удосконалення процесу обслуговування та підвищення якості надання соціальної послуги догляд вдома.

Насамперед, необхідно:

- активізувати роботу щодо інформування мешканців Святошинського району щодо надання соціальних послуг;

- продовжувати роботу щодо виявлення одиноких громадян та осіб з обмеженими фізичними можливостями з метою надання їм соціальної допомоги;
- продовжувати поновлювати та розміщувати у доступних місцях інформаційних стендів, буклетів, продовжувати розміщення інформації на веб-сторінці СРДА та сторінці Територіального центру у Фейсбуці щодо надання соціальних послуг Територіальним центром;
- продовжувати оперативне реагування на звернення громадян щодо соціального обслуговування;
- продовжувати дотримуватися вимог, показників забезпечення якості, строків, принципів, закріплених у Державному стандарті догляду вдома.

Голова комісії:

Сергійчук С.В.

Члени комісії:

Задорожна В.Ф.

Ковтуненко О. Г.

Гінчук О.О.

Вакульчик Н.Г.

Бобир Т.А.

Головченко Г.В.