**Звіт про результати проведення зовнішньої**

**оцінки якості соціальних послуг, наданих Лисичанським територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг)**

16.03.2020 м. Лисичанськ

Управлінням праці та соціального захисту населення Лисичанської міської ради проведено зовнішню оцінку якості соціальних послуг, які надаються Лисичанським територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг). В ході організації та проведення оцінки застосовувався  Порядок проведення внутрішньої та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, затверджений наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 №904 «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг».

Зовнішня оцінка якості соціальних послуг проводилася  Робочою групою, склад якої затверджено наказом начальника управління праці та соціального захисту населення від 28.02.2020 №18 «Про проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг».

Внутрішня оцінка якості соціальних послуг проведена відповідно до наказу директора Лисичанського територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) від 28.01.2019 №5/1 «Про проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг».

Оцінка якості соціальних послуг (далі – оцінка якості) визначалась із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості  надання соціальних послуг, передбачених Держстандартами: Державного стандарту догляду вдома, затвердженого наказом Мінсоцполітики України від 13.11.2013 №760, Державного стандарту соціальної послуги представництва інтересів, затвердженого наказом Мінсоцполітики України від 30.12.2015р. №1261, Державного стандарту соціальної послуги консультування, затвердженого наказом Мінсоцполітики України від 02.07.2015 №678.

При проведенні зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги догляду вдома, консультування, представництво інтересів застосовувалися показники якості соціальної послуги такі як: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувача соціальної послуги, професійність.

У 2019 році чисельність громадян, які виявлені та перебували на обліку у зв’язку зі складними життєвими обставинами і потребували надання соціальних послуг – 1464 осіб, тобто фактично охоплено обслуговуванням 100% громадян, а саме:

- у відділенні соціальної допомоги вдома - 523 особи;

- у відділенні денного перебування – 680 осіб;

- у відділенні організації надання адресної натуральної та грошової допомоги – 261особа.

В територіальному центрі найбільша увага приділяється розвитку відділення соціальної допомоги вдома, основним завданням якого є обслуговування громадян похилого віку та осіб з інвалідністю в домашніх умовах, надання послуги паліативного догляду.

Громадянам похилого віку, особам з інвалідністю, хворим, які не здатні до самообслуговування і мають рідних, які повинні забезпечити їм догляд і допомогу, послуги надаються на платній основі. Тарифи на платні соціальні послуги затверджуються наказом директора територіального центру відповідно до вимог чинного законодавства. В 2019 році на платній основі послуги отримали 223 особи в т.ч. 43 особи у відділенні соціальної допомоги вдома.

В терцентрі діє мультидисциплінарна команда, якою надані різні види соціальних послуг 137 особам.

У відділенні денного перебування запроваджена соціально - педагогічна послуга «Університет третього віку», якою в 2019 році було охоплено 119 осіб. Навчання проводиться на 4 факультетах згідно з навчальним планом роботи на рік, який затверджується директором терцентру.

Працює пункт прокату технічних засобів реабілітації, послугами якого охоплено 14 осіб.

В терцентрі здійснюється постійний контроль за діяльністю соціальних робітників згідно з затвердженим графіком, результати перевірок дільниць постійно аналізуються на виробничих нарадах.

Під час зовнішнього оцінювання було проведено опитування отримувачів соціальних послуг . В опитуванні взяли участь 39 отримувачів соціальних послуг. Проводились бесіди/співбесіди з соціальними робітниками, перевірено журнал для реєстрації звернень та скарг. Згідно проведеного опитування 97% опитаних підопічних задоволені  рівнем надання соціальних послуг, що відображається покращенням емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивними змінами у стані отримувачів соціальних послуг у процесі надання порівняно з періодом, коли соціальні послуги не надавались.

Проблемні питання отримувачів соціальної послуги догляду вдома розглядаються у встановлені законодавством терміни. Здійснюється оперативне 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 перевірки роботи соціальних працівників, проведення зовнішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг скарг зі сторони підопічних не надходило.

Враховуючи результати проведеної зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, проведено аналіз опитування, який здійснено під час внутрішнього оцінювання з метою отримання відгуків щодо організації та надання послуги догляду вдома, соціальної послуги представництва інтересів та соціальної послуги консультування. Оцінка якості соціальних послуг визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувача соціальної послуги, професійність.

Результати оцінювання послуги догляду вдома, соціальної послуги представництва інтересів та соціальної послуги консультування  за критеріями:

**Адресність та індивідуальний підхід.**

Критерії оцінювання:

- наявність визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги – всі особові справи отримувачів соціальної послуги догляду вдома, представництва інтересів, консультування містять карти визначення (оцінювання) індивідуальних потреб у соціальному обслуговуванні (наданні соціальних послуг) - (100%). Статус - «добре»;

- наявність індивідуального плану надання соціальних послуг, що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувача соціальних послуг – індивідуальні плани надання соціальних послуг, які ґрунтуються на визначенні індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, індивідуальний план складається за формою, згідно з додатком до Державного стандарту - (100%). Один примірник індивідуального плану знаходиться у отримувачів соціальної послуги, другий залишається в особовій справі отримувача. Статус – «добре»;

- забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальної послуги – індивідуальний план коригується при повторному визначені індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги – (95%).  Під час моніторингу було виявлено, що не  у всіх справах проведено повторне визначення індивідуальних потреб соціальної послуги догляду вдома та не здійснено перегляд індивідуальних планів один раз на пів року. Статус - «задовільно».

**Результативність.**

Критерії оцінювання:

- рівень задоволеності соціальними послугами.

Під час проведення зовнішньої оцінки було здійснено опитування  10 % підопічних, які знаходяться на обслуговуванні у відділенні соціальної допомоги вдома, з числа опитаних 97,5% задоволені наданням соціальної послуги догляду вдома, представництва інтересів та консультування, при цьому 1 особа (2,5%) незадоволена якістю та періодичністю, надання соціальних послуг, переліком соціальних послуг. Статус – «добре»;

- покращення емоційного, психологічного стану отримувачів соціальної послуги, позитивні зміни у стані отримувача соціальної послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга вдома не надавалась – отримувачі соціальних послуг підтвердили поліпшення емоційного та психологічного стану - (100%).  Статус – «добре»;

- проведення опитування, збору відгуків, реагування на скарги отримувачів соціальної послуги – в ході перевірок соціальних робітників проводилося опитування отримувачів соціальної послуги догляду вдома, представництва інтересів та консультування щодо якості надання соціальної послуги. Були отримані позитивні відгуки щодо роботи соціальних робітників – (100%). Статус – «добре»;

Письмових скарг із сторони отримувачів соціальної послуги догляду вдома протягом 2019 року не надходило.

- проведення роботи щодо надання роз’яснень отримувачам соціальної послуги та/або їх законним представникам – за результатами опитування отримувачів соціальних послуг встановлено, що 30,7% опитуваних не знають свої права та обов’язки як отримувача соціальних послуг та/або не знають, куди звернутися у разі непорозуміння з соціальним робітником/працівником терцентру (69,3%). Статус – «задовільно».

**Своєчасність.**

Критерії оцінювання:

- прийняття рішення щодо надання соціальних послуг, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги (100 %) – дотримання вимог Державного стандарту. Статус – «добре»;

Рішення про необхідність надання соціальної послуги догляду вдома чи відсутність необхідності у її наданні приймається керівником Терцентру протягом 14 календарних днів з моменту звернення (подачі заяви) отримувача соціальної послуги з урахуванням ступеня індивідуальних потреб отримувача та складання індивідуального плану здійснюється протягом 5 календарних днів з дати звернення отримувача соціальної послуги.

- підписаний у двосторонньому порядку договір на надання соціальної послуги – дотримуються вимоги договору про соціальні послуги, строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у договорі - (98%). В ході проведення перевірок надання соціальної послуги догляду вдома були виявлені недоліки у дотримання графіку надання соціальних послуг у одного робітника, якому було зроблено зауваження на робітничій нараді та наказом по установі оголошено догану. Статус – «добре».

**Доступність та відкритість.**

Критерії оцінювання:

- наявність приміщень, що відповідають санітарним та протипожежним вимогам – приміщення, у якому працюють працівники територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг), відповідає санітарним та протипожежним вимогам. Розташування закладу є вдалим, він знаходиться в центрі міста зі зручним транспортним сполученням.

- приміщення територіального центру розташовано в двоповерховій окремій будівлі, вхід обладнаний пандусом, є стоянка для автомобілів;

- в приміщенні територіального центру оформлений стенд з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальних послуг, тощо –(100%).  Статус – «добре».

**Повага до гідності отримувача соціальної послуги.**

Критерії оцінювання:

- відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ставлення до них надавачів соціальної послуги – отримані відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ввічливого та коректного ставлення до них працівників відділення – (100%), зауваження відсутні; Статус – «добре»;

- повага до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущення негуманних та дискримінаційних дій щодо них – соціальні робітники застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувачів соціальної послуги) та з повагою ставляться до раси, національності, культури, релігії, віку, статі отримувачів соціальної послуги, провадять свою діяльність з повагою до гідності отримувачів соціальної послуги та з недопущенням негуманних та дискримінаційних дій щодо них  - (100 %), зауваження та скарги відсутні. Статус – «добре»;

- фактів негуманних та дискримінаційних дій щодо отримувачів соціальних послуг не зафіксовано;

- конфіденційність – фактів розголошення конфіденційної інформації про підопічних не встановлено.

Під час опитування з боку підопічних зауважень не висловлено.

Професійність.

Критерії оцінювання:

- штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації  – штатний розпис сформовано відповідно з урахуванням спеціалізації;

- наявні затверджені посадові інструкції – затверджені посадові та робочі інструкції всіх працівників територіального центру (100%). Статус – «добре»;

- працівники володіють знаннями  та навичками та відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеним «Довідником кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. Соціальні послуги», затвердженим наказом Міністерства соціальної політики України від 14 жовтня 2005 року № 324;

- наявні інструкції з охорони праці – затверджені та введені в дію інструкції з охорони праці для працівників територіального центру, своєчасно проводяться інструктажі;

- наявність документів про освіту (державного зразка) працівників, що надають соціальні послуги – в особових справах працівників містяться документи про освіту (державного зразка) – (100%). Статус – «добре»;

- 100% соціальних робітників пройшли обов’язковий раз на рік медичний огляд. Наявність медичних книжок у соціальних робітників – 100%. Статус – «добре»;

- наявність обладнання - матеріально-технічна база терцентру знаходиться у задовільному стані.

**Оцінка якості соціальних послуг в цілому**

|  |  |
| --- | --- |
| узагальнений статус | рекомендації по роботі з суб'єктом, що надає соціальну послугу |
| «добре» | продовжувати роботу  |

Робочою групою за результатами проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг відділенням догляду вдома керівнику терцентру рекомендовано розробити відповідні заходи з метою підвищення якості надання соціальних послуг:

- своєчасно проводити повторне визначення індивідуальних потреб та перегляд індивідуальних планів один раз на пів року;

- продовжувати своєчасне відвідування, якісно та в повному обсязі надавати соціальні послуги вдома;

- продовжувати дотримуватися вимог, показників забезпечення якості, строків, принципів, встановлених  Державними стандартами соціальних послуг;

- активізувати роботу щодо залучення громадських організацій, підприємств, волонтерів для покращення організації надання соціальних послуг;

- підтримувати в актуальному стані інформаційні стенди;

- розробити інформаційні пам’ятки кожному отримувачу про їх права та обов’язки, а також перелік інстанцій з зазначенням адреси та номеру телефону, куди звертатись у разі непорозуміння з соціальним робітником/працівником терцентру;

- забезпечити участь фахівців терцентру у робочих нарадах, конференціях з обміну досвідом, круглих столах тощо, у тому числі за допомогою Інтернет - ресурсів;

- результати оцінки якості соціальних послуг довести до відома працівників терцентру та розмістити на офіційному сайті Лисичанської міської ради;

- інформувати управління праці та соціального захисту населення Лисичанської міської ради про вжиті заходи та усунення недоліків.

*Управління праці та соціального захисту населення Лисичанської міської ради*