**Звіт**

**про проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг наданих у 2019 році Новопсковським територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) та комунальною установою «Центр надання соціальних послуг Новопсковської селищної ради»**

На виконання наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 року № 904 «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», розпорядженням голови Новопсковської райдержадміністрації від 30.07.2019 № 251 створена районна робоча група з питань моніторингу, оцінки якості та аналізу системи надання соціальних послуг (далі – робоча група).

Керуючись пунктом 3.6.2. методичних рекомендацій та на виконання листа Департаменту соціального захисту населення Луганської облдержадміністрації від 18.02.2020 №/00681, робочою групою прийнято рішення про проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, наданих протягом 2019 року відділенням соціальної допомоги вдома (послуга «догляд вдома»), відділенням стаціонарного догляду для постійного проживання (послуга «стаціонарного догляду») Новопсковського територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) та відділенням соціальної допомоги вдома (послуга «догляд вдома») комунальної установи «Центр надання соціальних послуг Новопсковської селищної ради».

Метою зовнішньої оцінки є моніторинг та контроль якості надання соціальних послуг суб’єктами, що надають соціальні послуги.

В ході організації та проведення оцінки застосовувалися Методичні рекомендації з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, затверджені наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 року № 904 «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки  якості соціальних послуг», Державний стандарт догляду вдома, затверджений наказом Міністерства соціальної політики України від 13.11.2013 року № 760 та Державний стандарт стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності, затверджений наказом Міністерства соціальної політики України від 29.02.2016 року № 198.

Зовнішня оцінка якості надання соціальних послуг визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг.

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

З метою належної організації та вивчення якості надання соціальних послуг, робочою групою збиралися дані та показники щодо надання соціальних послуг установою, проведено вибіркову перевірку особових справ громадян, які знаходяться на обслуговуванні. З метою визначення відповідності наданої соціальної послуги Державному стандарту та потреби отримувачів, вивчення реального стану соціального обслуговування, організовано опитування (в т.ч. за телефоном) отримувачів послуг. Проведено співбесіди з соціальними робітниками, перевірено журнали для реєстрації звернень та скарг.

**Новопсковський територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг)** (далі – територіальний центр) у своїй діяльності керується Положенням про Новопсковський територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг), затвердженим розпорядженням голови Новопсковської райдержадміністрації від 05.02.2019 № 48. Територіальний центр обслуговує 20 населених пунктів району. Протягом 2019 року територіальним центром виявлено 1692 громадян похилого віку та осіб з інвалідністю, які потрапили в складні життєві обставини та потребували соціального обслуговування. Фактично обслуговано 1683 особи. Рівень охоплення соціальними послугами осіб, які перебували в складних життєвих обставинах складає 99%.

**Відділенням соціальної допомоги вдома (послуга «догляд вдома») територіального центру** протягом 2019 року надано послугу «догляд вдома» 427 особам. Кількість соціальних робітників, які надають соціальну послугу складає 39 осіб. Навантаження на кожного соціального робітника становить в середньому 10,9 осіб, при встановленому нормативі 6-8 громадян у сільській місцевості. Соціальні робітники, відповідно до затверджених графіків роботи, відвідують отримувачів соціальних послуг 2-3 рази на тиждень та надають їм послуги відповідно до укладених договорів. На платному обслуговуванні у відділенні соціальної допомоги вдома територіального центру перебуває 49 громадян, тарифи на надання платних послуг відділення соціальної допомоги вдома затверджені наказом директору територіального центру.

1. **Оцінка якості надання соціальної послуги за якісними показниками.**

***1)Адресність та індивідуальний підхід:*** *відсотковий еквівалент – 90% (статус – «добре»)*

При вибірковій перевірці особових справ громадян, які знаходяться на обслуговуванні у відділенні соціальної допомоги вдома встановлено, що справи ведуться з дотриманням вимог законодавства. Всі особові справи містять індивідуальні плани надання соціальних послуг, що відповідають визначеним 1 раз на рік індивідуальним потребам отримувачів соціальних послуг, договори про надання соціальних послуг.

***2)Результативність:*** *відсотковий еквівалент – 90% (статус – «добре»)*

Проаналізувавши результати опитування робоча група дійшла висновку, що переважна кількість опитаних позитивно оцінює роботу надавачів соціальної послуги. Задоволення індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги, дотримання вимог й показників забезпечення якості, встановлених у Державному стандарті догляду вдома, здійснюється в повному обсязі. Скарги  стосовно надання соціальних послуг  від отримувачів соціальних послуг  не надходили. Водночас були випадки звернень громадян на Урядову «гарячу лінію» про потребу в соціальному обслуговуванні, що говорить про недостатній рівень роботи по виявленню одиноких громадян похилого віку та осіб з інвалідністю, які потребують сторонньої допомоги.

***3)Своєчасність:*** *відсотковий еквівалент – 100% (статус – «добре»)*

При проведенні аналізу дотримання строків прийняття рішень про надання соціальної послуги та виконання індивідуальних планів надання соціальної послуги у визначені строки встановлено, що терміни, визначені Державними стандартами з надання соціальних послуг дотримані.

***4)Доступність та відкритість. Зручність:*** *відсотковий еквівалент – 65% (статус – «задовільно»)*

Архітектурна доступність будівлі, де розташований територіальний центр, не відповідає вимогам ДБН, пандус не нормативний. Установа знаходиться на другому поверсі приміщення. Але прийом громадян здійснюється у спеціально відведеному кабінеті, який розташований на першому поверсі приміщення. В кабінеті розміщені  стенди, що містять інформацію про порядок, умови та зміст надання соціальних послуг. Але низький рівень інформаційно-роз’яснювальної роботи серед населення, в тому числі через ЗМІ, соціальні мережі щодо умов та порядку надання соціальних послуг, відсутні стенди в сільських радах.

***5)Повага до отримувача соціальної послуги:*** *відсотковий еквівалент – 100% (статус – «добре»)*

При аналізі результатів опитування отримувачів соціальних послуг та книги відгуків фактів принизливого або неповажного ставлення до клієнтів не встановлено.

***6)Професійність:*** *відсотковий еквівалент – 95% (статус – «добре»)*

Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації, посадові інструкції затверджено згідно чинного законодавства. Всі соціальні робітники відділення володіють необхідними  знаннями й навичками, які  відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеними „Довідником кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. «Соціальні послуги», затвердженим наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 14 жовтня 2005 року № 324. Соціальні робітники щомісяця проводять самооцінку своєї діяльності. Результати самооцінок регулярно обговорюються на виробничих нарадах. Територіальний центр приймає участь у тренінгах щодо розвитку соціальних послуг у громаді, які проводяться за рахунок міжнародної технічної допомоги.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показники якості** | **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. Зручність |  | «задовільно» |  |
| Повага до отримувача соціальної послуги | «добре» |  |  |
| Професійність | «добре» |  |  |

1. **Оцінка якості надання соціальної послуги за кількісними показниками.**

Скарг у журналі особистого прийому громадян не виявлено, всі звернення про отримання соціальної послуги «догляд вдома» оперативно вирішені та задоволені.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показники кількості** | **Від 0% до 20%** | **Від 21 % до 50%** | **Від 51% до 100%** |
| Кількість скарг та результат їх розгляду | «добре» |  |  |
| Кількість задоволених звернень |  |  | «добре» |

**Згідно шкали оцінки якісних та кількісних показників соціального обслуговування відділенням соціальної допомоги вдома (послуга «догляд вдома») територіального центру показники відповідають встановленому рівню – « Добре ».**

За результатами зовнішньої оцінки якості соціального обслуговування відділенням соціальної допомоги вдома (послуга «догляд вдома») територіального центру, незважаючи на узагальнений статус показників «добре», робочою групою рекомендовано:

* здійснювати аналіз та перегляд справ осіб, які перебувають на обслуговуванні та проводити повторне визначення індивідуальних потреб згідно Державного стандарту догляду вдома один раз на півроку;
* посилити інформаційно-роз’яснювальну роботу серед мешканців району за місцем проживання, в тому числі через ЗМІ, соціальні мережі, друковані, роздаткові матеріали щодо умов та порядку надання соціальних послуг;
* продовжувати роботу щодо виявлення одиноких громадян та осіб з інвалідністю, які потребують сторонньої допомоги;
* сприяти підвищенню рівня кваліфікації працівників за допомогою навчальних семінарів;
* забезпечити фахівців необхідним устаткуванням, передбачити кошти на проїзд для виконання замовлень отримувачів соціальних послуг та зміцнити матеріально-технічну базу територіального центру в цілому в межах фінансової можливості;
* розглянути питання щодо збільшення штатної чисельності соціальних робітників;
* покращити доступність приміщення територіального центу для маломобільних груп населення або надати інше приміщення;
* дотримуватись загальних критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг;
* активізувати роботу з благодійними фондами підприємцями у напрямку надання допомоги малозабезпеченим мешканцям району допоміжними засобами пересування, одягом, взуттям, продуктами харчування;
* ініціювати утворення центру надання соціальних послуг.

**Відділення стаціонарного догляду для постійного проживання (послуга «догляд стаціонарний»)територіального центру** розрахованена 30 ліжко-місць. На момент проведення зовнішньої оцінки якості соціальної послуги «догляду стаціонарного» у відділенні проживало 33 особи похилого віку та осіб з інвалідністю, з них 12 осіб мають повністю втрачену рухову активність. Мешканців установи обслуговує персонал в кількості 14 осіб. Для громадян створені певні умови проживання, харчування, організовано побутове і медичне обслуговування, постійно здійснюються заходи щодо покращення житлових та безпечних умов проживання. Середня вартість утримання 1 особи становить 4784,00 грн. на місяць.

Відповідно до вимог Державного стандарту стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності здійснюються наступні заходи: спостереження за їх станом здоров’я, допомога у самообслуговуванні, допомога в організації надання реабілітаційних та медичних послуг, допомога у забезпеченні технічними засобами реабілітації, навчання навичкам користування ними, навчання навичкам самообслуговування, організація дозвілля.

1. **Оцінка якості надання соціальної послуги за якісними показниками.**

***1)Адресність та індивідуальний підхід:*** *відсотковий еквівалент – 95% (статус – «добре»)*

При перевірці особових справ громадян, які знаходяться на обслуговуванні у відділенні стаціонарного догляду для постійного проживання встановлено, що справи ведуться з дотриманням вимог законодавства. Всі особові справи підопічних містять індивідуальні плани надання соціальних послуг, що відповідають визначеним індивідуальним потребам отримувачів соціальних послуг, договори про надання соціальних послуг, своєчасно проводиться повторне (за необхідності) визначення індивідуальних потреб. У відділенні проживає 11 осіб з інвалідністю, у кожного є індивідуальна програма реабілітації, відповідно до якої розроблений індивідуальний план реабілітації з контролем виконання заходів реабілітації.

***2)Результативність:*** *відсотковий еквівалент – 95% (статус – «добре»)*

Згідно проведеного опитування, 95% опитаних отримувачів соціальних послуг задоволені рівнем надання соціальної послуги стаціонарного догляду, що відображається покращенням емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивними змінами у стані отримувачів соціальної послуги у процесі надання її порівняно з періодом, коли соціальна послуга стаціонарного догляду не надавалась. Письмових скарг стосовно надання соціальної послуги стаціонарного догляду від отримувачів соціальних послуг не було.

***3)Своєчасність:*** *відсотковий еквівалент – 100% (статус – «добре»)*

При проведені аналізу дотримання строків прийняття рішень про надання соціальної послуги та виконання індивідуальних планів надання соціальної послуги у визначені строки встановлено, що терміни, визначені Державними стандартами з надання соціальних послуг дотримані.

***4)Доступність та відкритість. Зручність:*** *відсотковий еквівалент – 85% (статус – «добре»)*

Будівля відповідає санітарним та протипожежним вимогам чинного законодавства України. Встановлено автоматичну протипожежну сигналізацію, але за браком коштів не проведено повторні роботи з вогнезахисного оброблення дерев’яних конструкцій. Відділення забезпечено бензиновим генератором, будівля установи має захист від прямих попадань блискавки і вторинних її проявів. Приміщення забезпечене безперебійним гарячим і холодним водопостачанням, освітленням, газовим опаленням. В жилих кімнатах дотримується постійний температурний режим.

***5)Повага до отримувача соціальної послуги:*** *відсотковий еквівалент – 100% (статус – «добре»)*

При аналізі результатів опитування отримувачів соціальних послуг та книг відгуків, фактів принизливого або неповажного ставлення до клієнтів не встановлено.

***6)Професійність:*** *відсотковий еквівалент – 95% (статус – «добре»)*

Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації, посадові інструкції затверджено згідно чинного законодавства. Всі працівники та соціальні робітники відділення володіють необхідними  знаннями й навичками, які  відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеними „Довідником кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. Соціальні послуги”, затвердженим наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 14 жовтня 2005 року № 324. Територіальний центр приймає участь у тренінгах щодо розвитку соціальних послуг у громаді, які проводяться за рахунок міжнародної технічної допомоги.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показники якості** | **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. Зручність | «добре» |  |  |
| Повага до отримувача соціальної послуги | «добре» |  |  |
| Професійність | «добре» |  |  |

1. **Оцінка якості надання соціальної послуги за кількісними показниками.**

Скарг у журналі особистого прийому громадян не виявлено, всі звернення про отримання соціальної послуги «стаціонарний догляд» оперативно вирішені та задоволені.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показники кількості** | **Від 0% до 20%** | **Від 21 % до 50%** | **Від 51% до 100%** |
| Кількість скарг та результат їх розгляду | «добре» |  |  |
| Кількість задоволених звернень |  |  | «добре» |

**Згідно шкали оцінки якісних та кількісних показників соціального обслуговування відділенням стаціонарного догляду для постійного проживання (послуга «догляд стаціонарний») територіального центру показники відповідають встановленому рівню – « Добре ».**

За результатами зовнішньої оцінки якості соціального обслуговування відділенням стаціонарного догляду для постійного проживання (послуга «догляд стаціонарний») територіального центру, незважаючи на узагальнений статус показників «добре», робочою групою рекомендовано:

* підвищувати рівень кваліфікації працівників за допомогою навчальних семінарів;
* продовжувати роботу щодо виявлення одиноких громадян та осіб з обмеженими фізичними можливостями, які потребують стаціонарного догляду;
* своєчасно здійснювати аналіз та обробку індивідуальних планів надання соціальної послуги стаціонарного догляду в частині їх перегляду;
* посилити інформаційну-роз’яснювальну роботу серед мешканців району, в тому числі через ЗМІ, соціальні мережі, друковані матеріали щодо умов та порядку надання соціальних послуг;
* дотримуватись спеціальних критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг.

**Комунальна установа «Центр надання соціальних послуг Новопсковської селищної ради»** (далі – ЦНСП) у своїй діяльності керується Положенням про комунальну установу «Центр надання соціальних послуг Новопсковської селищної ради» затвердженого рішенням сорок другої сесії Новопсковської селищної ради сьомого скликання від 24.05.2018 № 42/6. В 2019 році ЦНСП обслуговував території Новопсковської об’єднаної територіальної громади: смт. Новопсков, с. Осинове, с. Макартетине, с. Хворостяне, с. Тев’яшеве, які відносяться до сільської місцевості.

**Відділенням соціального допомоги вдома (послуга «догляд вдома») ЦНСП** протягом 2019 року надано послугу «догляд вдома» 146 особам. Кількість соціальних робітників, які надають соціальну послугу складає 14 осіб. Навантаження на кожного соціального робітника становить в середньому 11 осіб, при встановленому нормативі 6-8 осіб у сільській місцевості. Соціальні робітники, відповідно до затверджених графіків роботи, відвідують своїх підопічних 2-3 рази на тиждень та надають їм послуги відповідно до укладених договорів. Послуга надаєься на безоплатній основі.

1. **Оцінка якості надання соціальної послуги за якісними показниками.**

***1)Адресність та індивідуальний підхід:*** *відсотковий еквівалент – 90% (статус – «добре»)*

При вибірковій перевірці особових справ громадян, які знаходяться на обслуговуванні у відділенні соціальної допомоги вдома встановлено, що справи ведуться з дотриманням вимог законодавства. Всі особові справи містять індивідуальні плани надання соціальних послуг, що відповідають визначеним 1 раз на рік індивідуальним потребам отримувачів соціальних послуг, договори про надання соціальних послуг.

***2)Результативність:*** *відсотковий еквівалент – 95% (статус – «добре»)*

При опрацюванні матеріалів вибіркового опитування, наявності скарг та інших звернень клієнтів щодо задоволення потреб та мінімізації наслідків СЖО відзначено, що результативність послуг має позитивний характер.

***3)Своєчасність:*** *відсотковий еквівалент – 100% (статус – «добре»)*

При проведенні аналізу дотримання строків прийняття рішень про надання соціальної послуги та виконання індивідуальних планів надання соціальної послуги у визначені строки встановлено, що терміни, визначені Державними стандартами з надання соціальних послуг дотримані.

***4)Доступність та відкритість. Зручність:*** *відсотковий еквівалент – 75% (статус – «задовільно»)*

Приміщення ЦНСП знаходиться в одноповерховій будівлі, однак вся зона надання соціальних послуг розташована у закритих, маленьких, тісних кабінетах, що не відповідає основним засадам зручності для відвідувачів, для маломобільних груп населеня. Сектор очікування обладнано місцями для сидіння. У приміщені ЦНСП розміщені стенди з інформацією про порядок, умови та зміст надання соціальних послуг. Інформація також періодично розміщується на сайті ЦНСП та сайті Новопсковської селищної ради. Всі соціальні робітники забезпечені велосипедами.

***5)Повага до отримувача соціальної послуги:*** *відсотковий еквівалент – 100% (статус – «добре»)*

Під час проведення опитування отримувачів соціальної послуги всі громадяни висловили своє задоволення  роботою працівників відділення соціальної допомоги вдома ЦНСП. Соціальні робітники ввічливо та коректно ставляться до громадян під час здійснення своїх посадових обов’язків. Фактів негуманних і дискримінаційних дій щодо отримувачів соціальної послуги не зафіксовано.

***6)Професійність:*** *відсотковий еквівалент – 95% (статус – «добре»)*

Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації, посадові інструкції затверджено згідно чинного законодавства. Всі соціальні робітники відділення володіють необхідними  знаннями й навичками, які  відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеними „Довідником кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. Соціальні послуги”, затвердженим наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 14 жовтня 2005 року № 324.Соціальні робітники відділення соціальної допомоги вдома мають професійні навички та достатній досвід роботи з надання соціальних послуг. Соціальні робітники періодично проходять навчання з питань підвищення якості надання соціальних послуг. ЦНСП приймає участь у тренінгах щодо розвитку соціальних послуг у громаді, які проводяться за рахунок міжнародної технічної допомоги, приймає участь у обміні досвіду з різними ОТГ.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показники якості** | **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. Зручність |  | «задовільно» |  |
| Повага до отримувача соціальної послуги | «добре» |  |  |
| Професійність | «добре» |  |  |

1. **Оцінка якості надання соціальної послуги за кількісними показниками.**

Скарг у журналі особистого прийому громадян не виявлено, всі звернення про отримання соціальної послуги «догляд вдома» оперативно вирішені та задоволені.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показники кількості** | **Від 0% до 20%** | **Від 21 % до 50%** | **Від 51% до 100%** |
| Кількість скарг та результат їх розгляду | «добре» |  |  |
| Кількість задоволених звернень |  |  | «добре» |

**Згідно шкали оцінки якісних та кількісних показників соціального обслуговування відділенням соціальної допомоги вдома (послуга «догляд вдома») ЦНСП показники відповідають встановленому рівню – « Добре ».**

За результатами зовнішньої оцінки якості соціального обслуговування відділенням соціальної допомоги вдома (послуга «догляд вдома») ЦНСП, незважаючи на узагальнений статус показників «добре», робочою групою рекомендовано:

* здійснювати аналіз та перегляд справ осіб, які перебувають на обслуговуванні та проводити повторне визначення індивідуальних потреб згідно Державного стандарту догляду вдома один раз на півроку;
* продовжувати інформаційно-роз’яснювальну роботу серед мешканців району за місцем проживання, в тому числі через ЗМІ, соціальні мережі, друковані роздаткові матеріали щодо умов та порядку надання соціальних послуг;
* продовжувати роботу щодо виявлення одиноких громадян та осіб з інвалідністю, які потребують сторонньої допомоги;
* підвищувати рівень кваліфікації працівників за допомогою навчальних семінарів;
* розглянути питання щодо збільшення штатної чисельності соціальних робітників;
* покращити доступність приміщення ЦНСП для маломобільних груп населення;
* активізувати роботу з благодійними фондами, приватними підприємцями у напрямку надання допомоги малозабезпеченим громадянам допоміжними засобами пересування, одягом, взуттям, продуктами харчування;
* дотримуватись загальних критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг;
* збільшити кількість видів соціальних послуг для повного забезпечення ними жителів громади.

**Заступник голови робочої групи С.І.ХОМУТЯНСЬКА**