**Звіт про результати проведення**

**внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг**

**«догляд вдома», «паліативний догляд», «соціальна адаптація», «консультування» та «денний догляд»**

**за 2019 рік**

**у Територіальному центрі соціального обслуговування**

**(надання соціальних послуг) Печерського району м.Києва**

На виконання наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» та у відповідності до наказів Міністерства соціальної політики України: від 13.11.2013 № 760 «Про затвердження Державного стандарту догляду вдома»; від 29.01.2016 № 58 «Про затвердження Державного стандарту паліативного догляду»; від 18.05.2015 № 514 «Про затвердження Державного стандарту соціальної адаптації», від 02.07.2015 № 678 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування» та від 30.07.2013 № 452 із змінами, внесеними згідно з наказом Міністерства соціальної політики від 07.12.2018 № 1834 «Про затвердження Державного стандарту денного догляду», Територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Печерського району м.Києва (далі – Територіальний центр) проведено внутрішню оцінку якості надання соціальних послуг «догляд вдома», «паліативний догляд», соціальна адаптація», «консультування» та «денний догляд» за 2019 рік у відділеннях соціальної допомоги вдома № 1 та № 2, відділенні паліативної допомоги вдома, відділенні денного перебування та відділенні надання соціальних та реабілітаційних послуг для дітей з інвалідністю.

 З 2014 року у Територіальному центрі здійснено поетапне впровадження наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904, зокрема: створення Комісії з моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, до складу якої увійшли як працівники Територіального центру, так і отримувачі соціальних послуг й громадськості (загалом – 9 осіб); призначення відповідальної особи з організації та проведення оцінки якості соціальних послуг; проведення щорічної внутрішньої оцінки тощо.

 Пріоритетні завдання у проведенні оцінки полягали у:

* дотриманні вимог до соціальних послуг, встановлених Державними стандартами;
* оптимізація роботи відділень, які надають послуги;
* підвищення рівня професійної компетентності персоналу;
* дотримання встановленого рівня якості соціальних послуг та його підвищення;
* визначення результативності надання соціальних послуг;
* виявлення випадків порушення чи недотримання законодавчих та нормативно-правових актів, що регулюють надання соціальних послуг, вжиття заходів щодо їх усунення та аналіз причин, внаслідок яких відбулися такі порушення;
* виявлення позитивних і негативних тенденцій у процесі надання соціальних послуг, підготовка пропозицій щодо вдосконалення процесу надання соціальних послуг й поширення успішного досвіду.

Оцінка якості соціальних послуг визначалась із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників надання соціальних послуг.

Внутрішня оцінка якості проводилася у період з 28.10.2019 по 28.11.2019 у спокійній, діловій обстановці. Комісія працювала без ускладнень, оперативно, злагоджено та ефективно.

Оцінка проводилася за наступники показниками якості:

* адресність та індивідуальний підхід;
* результативність;
* своєчасність;
* доступність та відкритість;
* повага до отримувача;
* професійність.

Під час проведення внутрішньої оцінки якості застосовувалися наступні методологічні заходи: перевірка та аналіз документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг; спостереження за процесом надання соціальних послуг; опитування отримувачів соціальних послуг (або їх законних представників); бесіди з персоналом відділень: соціальної допомоги вдома № 1 та № 2; паліативної допомоги вдома; денного перебування; надання соціальних та реабілітаційних послуг для дітей з інвалідністю.

Задля отримання найбільш об’єктивної інформації щодо якості соціальних послуг, необхідної для оцінки й поліпшення їх якості та вивчення реального стану надання соціальних послуг і відповідності їх вимогам Державним стандартам та індивідуальним потребам отримувачів, здійснювалося вибіркове опитування отримувачів соціальних послуг.

Кількість осіб, охоплених перевіркою, становить: 128 осіб (49 – опитування, 79 – особові справи), які отримують соціальні послуги у відділеннях соціальної допомоги вдома, що станом на 01.11.2019 склало 27 % від загальної кількості отримувачів; 29 осіб (15 – опитування, 14 – особові справи) – відділення паліативної допомоги вдома – 37%; 48 осіб (20 – опитування, 28 – особові справи) – відділення денного перебування – 22 %, 8 осіб (опитування та особові справи) відділення надання соціальних та реабілітаційних послуг для дітей з інвалідністю – 100%.

За кожним показником якості, за відповідними критеріями оцінювання, з врахуванням результатів опитування, спостереження за процесом надання соціальної послуги, перевірки документації, на підставі співвідношення оцінки до загальної кількості залучених до перевірки отримувачів, виставлялася оцінка якості, виражена відсотковим еквівалентом.

Відповідно до Методичних рекомендації з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, відсотковий еквівалент від 80% до 100% відповідає статусу «добре», від 51% до 79% відповідає статусу «задовільно», відсотковий еквівалент нижчий за 50% відповідає статусу «незадовільно».

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Догляд вдома** | **Паліативний догляд** | **Соціальна адаптація** | **Консульту-вання** | **Денний догляд** |
| ***Адресність та індивідуальний*** ***підхід*** | 99% | 100% | 96% | 98% | 100% |
| ***Результативність*** | 98% | 97% | 97% | 97% | 95% |
| ***Своєчасність*** | 96% | 97% | 97% | 100% | 100% |
| ***Доступність та відкритість*** | 94% | 92% | 97% | 90% | 94% |
| ***Повага до гідності*** ***отримувача*** | 97% | 100% | 96% | 90% | 72% |
| ***Професійність*** | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| ***Загальна оцінка*** | 97% | 98% | 97% | 95% | 94% |
| ***Статус***  | «Добре» | «Добре» | «Добре» | «Добре» | «Добре» |

Згідно проведеної оцінки соціальна послуга «догляд вдома» за якісними показниками відповідає статусу «добре», зокрема:

* адресність та індивідуальний підхід – для кожного отримувача послуги (100%) визначені потреби та складені відповідні індивідуальні плани (100%), індивідуальні плани відповідають потребам отримувача соціальної послуги (100%), перегляд планів здійснюється своєчасно (96%) відповідно до вимог Державного стандарту;
* результативність - позитивні зміни психоемоційного стану в порівнянні з періодом, коли соціальна послуга не надавалася, також покращився й загальний стан у більшості отримувачів послуги (97%), що пов’язано не тільки з отриманням допомоги у повсякденному житті, але й відчуттям турботи та моральної підтримки, задоволеність отримувачів соціальною послугою в цілому (96%), проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги догляд вдома (100%);
* своєчасність – рішення про надання соціальної послуги приймається вчасно (100%), визначення потреб та складання індивідуального плану здійснюється з дотриманням термінів (100%), двосторонній договір підписується з кожним отримувачем вчасно (100%), а строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у договорі (87%);
* доступність та відкритість – всі приміщення, в яких розташований Територіальний центр, відповідають санітарним та протипожежним нормам (100%), доступ до кожного з приміщень обладнаний пандусом (100%), біля кожного з приміщень, в яких розташовані відділення соціальної допомоги вдома наявні місця для паркування (100%), у кожному з приміщень розміщені інформаційні стенди з відповідними матеріалами (100%); інформація щодо діяльності закладу протягом 2019 року висвітлювалася на сайті Печерської районної в місті Києві державної адміністрації та сторінці Територіального центру у соціальній мережі Фейсбук, проте немає в наявності буклетів та недостатня кількість інших роздаткових матеріалів (75%);
* повага до отримувача – всі отримувачі соціальної послуги «догляд вдома» позитивно оцінили ставлення до них соціальних робітників (100 %), факти негуманних та дискримінаційних дій по відношенню до отримувачів соціальної послуги відсутні (100%).Хоча у холах приміщень, в яких розташовані відділення соціальної допомоги вдома є інформація на стендах про порядок подання та розгляду скарг, інформація щодо правозахисних організацій відсутня, в одному приміщенні розміщено телефон гарячої лінії безоплатної правової допомоги, а в другому телефони куди звертатися у разі виявлення правопорушень (85%). Принцип конфіденційності на належному рівні – у всіх договорах передбачено збереження конфіденційної інформації щодо отримувачів соціальної послуги (100%) та не допускається розголошення працівниками інформації щодо підопічних стороннім особам (100%);
* професійність – штатний розпис сформовано відповідно до чинного законодавства (100%), кожний соціальний робітник вчасно проходить медичний огляд та має медичну книжку (100%), наради з питань надання соціальних послуг проводяться щотижня (100%), всі працівники мають документ про освіту державного зразка відповідного рівня (100%), розроблений графік проведення навчання та підвищення кваліфікації (100%), соціальні робітники забезпечені необхідним інвентарем та проїзними квитками (100%).

Також, належним чином із застосуванням критеріїв оцінки відповідно до Державного стандарту здійснено оцінку якості надання соціальної послуги «паліативний догляд» та встановлено, що послуга надається на належному рівні. Всі 15 опитаних, під час проведення оцінки, осіб задоволені роботою відділення, якістю соціальної послуги, яку отримують та ставленням до них працівників закладу. Крім того, під час проведення опитування більшість підопічних висловлювали вдячність соціальним працівникам за їх роботу та увагу, а також взагалі за можливість отримувати допомогу у відділенні паліативної допомоги вдома. Порушень за результатами перевірки особових справ отримувачів соціальної послуги «паліативний догляд» не виявлено. Критерії оцінки послуги «паліативний догляд» співпадають з критеріями оцінки послуги «догляд вдома» і здійснювалися за тим самим принципом. За результатами проведеної оцінки соціальна послуга «паліативний догляд» відповідає статусу «добре:, зокрема:

* адресність та індивідуальний підхід – для кожного отримувача послуги (100%) визначені потреби та складені відповідні індивідуальні плани (100%), індивідуальні плани відповідають потребам отримувачів соціальної послуги (100%), перегляд планів здійснюється своєчасно (100%) відповідно до вимог Державного стандарту;
* результативність - позитивні зміни психоемоційного стану в порівнянні з періодом, коли соціальна послуга не надавалася, також покращився й загальний стан у більшості отримувачів послуги (87%), задоволеність отримувачів соціальною послугою в цілому (100%), проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги паліативного догляду (100%);
* своєчасність – рішення про надання соціальної послуги приймається вчасно (100%), двосторонній договір підписується з кожним отримувачем вчасно (100%), визначення потреб та складання індивідуального плану здійснюється з дотриманням термінів (100%), строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у договорі (92%);
* доступність та відкритість – всі приміщення, в яких розташований Територіальний центр, відповідають санітарним та протипожежним нормам (100%), вхідна група будівлі, в якій розташоване відділення паліативної допомоги вдома, обладнане пандусом, а на території біля будівлі можливе паркування транспортних засобів, що використовуються для перевезення осіб з інвалідністю (92%), у кожному з приміщень розміщені інформаційні стенди з відповідними матеріалами (100%); інформація щодо діяльності закладу протягом 2019 року висвітлювалася на сайті Печерської районної в місті Києві державної адміністрації та сторінці Територіального центру у соціальній мережі Фейсбук, проте немає в наявності буклетів та недостатня кількість інших роздаткових матеріалів (75%);
* повага до отримувача – всі отримувачі соціальної послуги «паліативний догляд» позитивно оцінили ставлення до них соціальних робітників (100 %), факти негуманних та дискримінаційних дій по відношенню до отримувачів соціальної послуги відсутні (100%), у відділенні розміщено інформацію про порядок подання та розгляду скарг та інформацію про правозахисні організації (100%), принцип конфіденційності на належному рівні – у всіх договорах передбачено збереження конфіденційної інформації щодо отримувачів соціальної послуги (100%) та не допускається розголошення працівниками інформації щодо підопічних стороннім особам (100%);
* професійність – штатний розпис сформовано відповідно до чинного законодавства (100%), кожний соціальний робітник вчасно проходить медичний огляд та має медичну книжку (100%), наради з питань надання соціальних послуг проводяться щотижня (100%), всі працівники мають документ про освіту державного зразка відповідного рівня (100%), розроблений графік проведення навчання та підвищення кваліфікації (100%), соціальні робітники забезпечені необхідним інвентарем та проїзними квитками (100%).

Відповідно до критеріїв оцінки, визначених Державними стандартами для соціальних послуг «соціальна адаптація» та «консультування» здійснено оцінку якості цих послуг.

Під час проведення оцінки соціальної послуги «соціальна адаптація» до опитування залучено 20 осіб та перевірено 28 особових справ. За результатами оцінювання 88 % опитаних отримувачів соціальної послуги в цілому задоволені якістю соціальної послуги «соціальна адаптація» та 95 % позитивно оцінили зміну свого психологічного, емоційного та фізичного стану у порівнянні з минулим періодом, або з часом, коли соціальна послуга їм не надавалася. Індивідуальні плани переглядаються з дотриманням термінів (100%), у особових справах у наявності всі документи, передбачені Державним стандартом (100%). На належному рівні доступність приміщень для отримувачів соціальних послуг (100%) та відповідність санітарним та протипожежним нормам (100%). В наявності інформація щодо соціальної послуги, проте немає буклетів та недостатньо інших матеріалів (88%). Отримувачі соціальної послуги соціальної адаптації позитивно оцінили ставлення до них працівників закладу (100%) та повагу і ставлення до їхньої гідності (100%). Розміщена інформації про порядок подання та розгляду скарг та відсутня інформація щодо правозахисних організацій, лише є номери телефонів куди звертатися у разі виявлення правопорушень (83%). Дотримання принципу конфіденційності на належному рівні (100%). Професійність надавачів соціальної послуги за всіма напрямками також на належному рівні (100%).

До проведення оцінки соціальної послуги «консультування» залучено отримувачів соціальних послуг із відділень соціальної допомоги вдома № 1, № 2 та денного перебування. За результатами оцінювання якісний показник соціальної послуги «консультування» відповідає статусу «добре». Зокрема: наявність документів у справах одержувачів соціальних послуг (100%), відповідність заходів у планах потребам отримувачів (94%) та забезпечення перегляду індивідуальних планів 100%); рівень задоволеності отримувачів соціальною послугою (96%), реагування на скарги та їх наявність (100%); покращення емоційного, психологічного та фізичного стану отримувачів (93%) та проведення моніторингу якості надання соціальної послуги (100%); дотримання термінів, визначених у Державних стандартах (100%) та своєчасність перегляду індивідуальних планів (100%); відповідність приміщень санітарним та протипожежним нормам (100%), наявність місць для паркування транспортних засобів, що використовуються для перевезення осіб з інвалідністю (83%), наявність інформаційних стендів (100%) та висвітлення діяльності закладу та наявність буклетів, довідників тощо (75%); ставлення працівників до отримувача соціальних послуг (100%), повага до гідності отримувачів та недопущення негуманних і дискримінаційних дій щодо них (100%), наявність стендів з інформацією про правозахисні організації (63%) та дотримання принципу конфіденційності (100%); професійність надавачів соціальних послуг за всіма напрямками (100%).

При проведенні оцінки якості соціальної послуги «денний догляд» до опитування залучено 8 законних представників отримувачів соціальної послуги – 100 % та перевірено всі особові справи. У всіх справах у наявності документи, передбачені Державним стандартом (100%), заходи індивідуального плану відповідають визначеним потребам (100%), плани переглядаються згідно з вимогами Державного стандарту (100%). Всі 8 опитаних в цілому задоволені соціальною послугою денного догляду (100%), зазначили покращення емоційного, психологічного та фізичного стану (79%) та покращення загального стану отримувачів соціальної послуги (100%). Терміни складання документів, визначення потреб та перегляду індивідуальних планів відповідають Державному стандарту (100%), а строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у плані (100%). Приміщення, в якому надається соціальна послуга відповідають санітарним та протипожежним нормам (100%), а на території поряд достатньо місця та паркування транспортних засобів, які використовуються для перевезення осіб з інвалідністю (100%). У приміщенні в наявності інформаційний куточок та буклет щодо роботи відділення (100%), робота відділення висвітлюється на електронних ресурсах, але немає окремих буклетів безпосередньо щодо соціальної послуги денного догляду (75%). Всі опитані батьки позитивно оцінили ставлення до них та їхніх дітей працівників закладу (100%), в інформаційному куточку наявна інформація про правозахисні організації, проте не всі батьки знають куди їм звернутися у разі порушення прав (92%), також відсутня скринька/книга для скарг і пропозицій (25%). Професійність надавачів соціальних послуг за всіма напрямками на належному рівні(100%).

Крім якісних показників, оцінка якості надання соціальних послуг проводилася й за кількісними показниками: наявність скарг і подяк, кількість задоволених звернень з надання соціальних послуг, періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальних послуг.

Оцінка кількісного показника „кількість скарг”: від 0 % до 20 % - статус „добре”, від 21% до 50 % - „задовільно”, від 51 % до 100 % - „незадовільно”.

При застосовуванні кількісних показників соціальних послуг «догляд вдома», «паліативний догляд», «соціальна адаптація», «консультування» та «денний догляд» виявлено:

* кількісний показник «кількість скарг» відповідає статусу «добре» (ВСД № 1 – 1,3% - статус «добре», ВСД № 2 – 1,2 % - статус «добре», ВПДВ – 0 % - статус «добре», ВДП – 0% - статус «добре», ВНСРПДІ – 0% - статус «добре»);
* у 2019 році з 89 звернень на отримання соціальних послуг «догляд вдома», «паліативний догляд», «соціальна адаптація» та «денний догляд» 88 розглянуті та задоволені у встановлені законодавством терміни, одна особа, яка звернулася на отримання соціальної послуги «догляд вдома» в подальшому відмовилася від отримання послуги.
* моніторинг якості надання соціальних послуг здійснювався відповідно до графіку моніторингу якості надання соціальних послуг.

Загальні показники внутрішньої оцінки якості соціальних послуг становлять:

* догляд вдома – 96 % - статус «добре»;
* паліативний догляд – 98 % - статус «добре»;
* соціальна адаптація – 97% - статус «добре»;
* консультування – 95% - статус «добре»;
* денний догляд – 94% - статус «добре».

Таким чином, діяльність відділень соціальної допомоги вдома № 1 та № 2, відділення паліативної допомоги вдома, відділення денного перебування та відділення надання соціальних та реабілітаційних послуг для дітей з інвалідністю оцінена за статусом «добре».

Слід зазначити, що по всіх соціальних послугах показники оцінки якості покращилися у порівнянні з попереднім періодом, зокрема: збільшився показник за соціальною послугою:

* «догляд вдома» - на 3 %;
* «паліативний догляд» - на 3%;
* «соціальна адаптація» - на 4 %;
* «консультування» - на 3%;
* «денний догляд» на 1 %.

що в свою чергу, є показником безперервної роботи працівників Територіального центру над покращенням якості соціальних послуг, які надаються.

Окремо, слід згадати, що більшість отримувачів соціальних послуг відзначили увагу, небайдужість, людяність та чуйність співробітників Територіального центру, уважність до їх потреб, повагу до особистих переконань та безпеку під час отримання послуг, а також висловили свою довіру як на сьогоднішній день, так і на майбутнє. Така оцінка є однією з найважливіших складових оцінки діяльності Територіального центру та спонукає й надалі вживати всі можливі заходи, спрямовані на покращення самопочуття підопічних.

Директор Л.ПРИМАК

Назарова 284-96-76