**Звіт про результати проведення**

**внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг**

**«догляд вдома» та «паліативний догляд»**

**У 2020 році**

**у Територіальному центрі соціального обслуговування**

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

На виконання вимог Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг, затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 449, 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» та від 29.01.2016 № 58 «Про затвердження Державного стандарту паліативного догляду», Територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Печерського району м.Києва (далі – Територіальний центр) проведено внутрішню оцінку якості надання соціальних послуг «догляд вдома» та «паліативний догляд» у 2020 році у відділеннях соціальної допомоги вдома № 1 та № 2 та відділенні паліативної допомоги вдома.

 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 – 8 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 10.07.2020 по 30.07.2020 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; опитування отримувачів соціальних послуг (або їх законних представників); бесіди з персоналом відділень: соціальної допомоги вдома № 1, № 2 та паліативної допомоги вдома. У зв’язку із дією обмежувальних карантинних заходів та з метою неприпустимості наражання підопічних закладу на небезпеку, спостереження за процесом надання соціальної послуги не проводилося.

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: 127 осіб (52 – опитування, 75 – особові справи), які отримують соціальні послуги у відділеннях соціальної допомоги вдома, що станом на 01.07.2020 склало понад 27 % від загальної кількості отримувачів; 30 осіб (15 – опитування, 15 – особові справи) – відділення паліативної допомоги вдома – понад 39 %.

За кожним показником якості, за відповідними критеріями оцінювання, з врахуванням результатів опитування, 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** |
| ***Адресність та індивідуальний підхід*** | 98,9% | 100% |
| ***Результативність*** | 97,3% | 97,5% |
| ***Своєчасність*** | 96% | 99,5% |
| ***Доступність та відкритість*** | 94% | 91,7% |
| ***Повага до гідності отримувача*** | 98,3% | 100% |
| ***Професійність*** | 100% | 100% |
| ***Загальна оцінка*** | 97,4% | 98,1% |
| ***Статус***  | «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 (96%), перегляд планів здійснюється своєчасно (98,4%) 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, частина не визначилася із відповіддю (91,8%), що пов’язано не тільки з отриманням допомоги у повсякденному житті, але й відчуттям турботи та моральної підтримки, задоволеність отримувачів соціальною послугою в цілому (100%), 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%), строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у договорі, а час на виконання заходів – Державному стандарту (94%);
* 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 2020 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 неповна, в одному приміщенні розміщено телефон гарячої лінії безоплатної правової допомоги, а в другому телефони куди звертатися у разі виявлення правопорушень. Проте, під час опитування з’ясовано, що всі отримувачі соціальної послуги догляд вдома знають куди звернутися у разі порушення їх прав або приниження гідності під час отримання соціальної послуги (91,7%). 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», за виключенням одного оновленого (за результатами перегляду) індивідуального плану, в якому не для всіх заходів, що складають зміст соціальної послуги «паліативний догляд» зазначено час на їх виконання, 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, частина не визначилася із відповіддю (87,5%), 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 (98,5%);
* 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, хоча й не дуже зручне, паркування транспортних засобів, що використовуються для перевезення осіб з інвалідністю (91,6%), у кожному з приміщень розміщені інформаційні стенди з відповідними матеріалами (100%); інформація щодо діяльності закладу протягом 2020 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%).

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 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» та «паліативний догляд» виявлено:

* кількісний показник «кількість скарг» відповідає статусу «добре» (ВСД № 1 – 0% - статус «добре», ВСД № 2 – 0 % - статус «добре», ВПДВ – 0 % - статус «добре»);
* жодне з 22 звернень на отримання соціальних послуг «догляд вдома» та «паліативний догляд», з якими громадяни тим чи іншим чином звернулися безпосередньо до Територіального центру з початку 2020 року, не задоволено, оскільки управління праці та соціального захисту населення Печерської районної в місті Києві державної адміністрації з початку року відмовляє у прийнятті рішення щодо надання соціальних послуг у Територіальному центрі. З огляду на наведене, використання показника задоволення кількості звернень на з надання соціальних послуг вважається недоцільним та неінформативним.
* моніторинг надання соціальних послуг здійснювався своєчасно.

Загальні показники внутрішньої оцінки якості соціальних послуг становлять:

* догляд вдома – 97,4 % - статус «добре»;
* паліативний догляд – 98,1 % - статус «добре».

Таким чином, діяльність відділень соціальної допомоги вдома № 1, 2 та паліативної допомоги вдома оцінена за статусом «добре».

Слід зазначити, що показники оцінки якості покращилися у порівнянні з попереднім періодом, зокрема: за соціальною послугою «догляд вдома» показник збільшився на 0,4%, а за соціальною послугою «паліативний догляд» - на 0,1%. Збільшення показників свідчить про безперервну роботу працівників Територіального центру, спрямовану над покращення 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