**ЗВІТ**

**про проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, наданих територіальним центром соціального обслуговування та надання соціальних послуг Авдіївської міської ради у 2021 році**

**ЗВІТ**

Зовнішня оцінка якості соціальних послуг проводиться у відповідності до Закону України «Про соціальні послуги», постанови Кабінету Міністрів України №449 від 01 червня 2020 року «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» та наказу Міністерства соціальної політики України від 27 грудня 2013 року №904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг».

Наказом начальника управління соціального захисту населення Авдіївської міської військово-цивільної адміністрації Покровського району Донецької області від 28.01.2022 № 22/04 од створено комісію з проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг (далі - Комісія).

Зовнішня оцінка якості соціальних послуг, наданих територіальним центром соціального обслуговування та надання соціальних послуг Авдіївської міської ради (далі - територіальний центр) у 2021 році відбувалась за наступними етапами:

1) планування та проведення оцінки якості соціальних послуг;

2) проведення аналізу результатів оцінки якості соціальних послуг;

3) розроблення заходів, спрямованих на підвищення якості надання соціальних послуг;

4) розміщення результатів проведеної оцінки якості соціальних послуг на офіційному веб-сайті Авдіївської міської військово-цивільної адміністрації, на інформаційних стендах надавача соціальних послуг та управління соціального захисту населення Авдіївської міської військово-цивільної адміністрації.

Оцінка базується на отриманій інформації про діяльність територіального центру соціального обслуговування та надання соціальних послуг Авдіївської міської ради у 2021 році, методах роботи, кількості та кваліфікації залучених працівників, аналізі виконання рекомендацій, визначених у Звіті про проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг за 2020 рік.



**проведення зовнішньої оцінки якості**

**ПЛАН**

1. Проведення аналізу виконання рекомендацій, які були надані у 2021 році за результатами проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, наданих територіальним центром соціального обслуговування та надання соціальних послуг Авдіївської міської радиу 2020 році.
2. Перевірка 25 особових справ отримувачів послуги догляду вдома щодо відповідності вимогам Державного стандарту догляду вдома (далі – Державний стандарт).
3. Проведення анкетування отримувачів соціальних послуг (25 осіб), за формою, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 01 червня 2020 року № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг».
4. Перевірка книги відгуків та пропозицій.
5. Проведення аналізу належного рівня кваліфікації фахівців, а саме: ознайомлення з матеріалами щодо проведення атестацій, підвищень кваліфікації, семінарів, технічних навчань.
6. Проведення опитування фахівців з соціальної роботи та соціальних робітників, з метою визначення рівня нормативно – правової обізнаності щодо організації та надання соціальних послуг.
7. Аналіз рівня інформаційно-роз’яснювальної роботи.
8. Розробка пропозицій щодо підвищення якості послуги догляду вдома.

**Загальні відомості**

про роботу територіального центру соціального обслуговування та надання соціальних послуг Авдіївської міської ради

Територіальний центр знаходиться за адресою: м. Авдіївка, вул. Молодіжна, буд.3. Прийом громадян відбувається за наступним графіком: понеділок – четвер з 800 до 1700 у п'ятницю з  800 до 1545(перерва:  1200-1245). Індивідуальна робота з отримувачами послуги проводиться фахівцями безпосередньо за місцем проживання особи. У відповідності до штатної чисельності, у процесі надання соціальних послуг задіяні 3 фахівця з соціальної роботи, психолог, 2 соціальних працівника та 23 соціальних робітника.

У територіальному центрі протягом 2021 року послуги догляд вдома та соціальна адаптація отримали 627 осіб похилого віку та осіб з інвалідністю, а саме: послугу догляду вдома отримали 565 осіб похилого віку та осіб з інвалідністю; послугу соціальна адаптація отримали 62 особи. За звітний період відділенням денного перебування було надано 1279 послуг та 24452 послуги - відділенням соціальної допомоги вдома.

Відділення денного перебування почало роботу з 01 липня 2021 року. У зв’язку з несприятливою епідеміологічною обстановкою та введенням карантинних обмежень, відповідно до наказу директора від 19 жовтня 2021 року, відділення призупинило надання послуги із соціальної адаптації. Виходячи з вищевикладеного, Комісією прийнято рішення про не проведення зовнішньої оцінки якості зазначеної послуги.

У 2021 році послугою з прокату технічних та інших засобів реабілітації скористалися 20 осіб; транспортною послугою «Соціальне таксі» скористалися 25 осіб з порушеннями опорно – рухового апарату; мультидисциплінарною командою було обслуговано 95 отримувачів соціальних послуг, яким надано близько 400 послуг.

Книга відгуків і пропозицій містить 62 відгуки за 2021 рік, з них всі - позитивні.

Протягом 2021 року, відповідно до Журналу обліку внутрішнього та зовнішнього навчання фахівців територіального центру: 3 особи пройшли переатестацію; проведено 12 планових перевірок якості надання соціальних послуг по кожному відділенню окремо та 24 навчання працівників територіального центру за тематикою: законодавство у сфері соціального обслуговування, медицина, психологія тощо, 17 соціальних робітників взяли участь у семінарах та тренінгах за профільними напрямками.

**про результати проведення зовнішньої оцінки**

**Загальні відомості**

У період з 11.02.2022 по 21.02.2022 року організовано і проведено зовнішню оцінку якості соціальних послуг, наданих територіальним центром соціального обслуговування та надання соціальних послуг Авдіївської міської ради у 2021 році, а саме соціальної послуги «догляд вдома».

В ході проведення зовнішньої оцінки, Комісією з’ясовано, що територіальним центром враховано рекомендації, які були надані за результатами оцінки діяльності територіального центру соціального обслуговування та надання соціальних послуг Авдіївської міської ради у 2020 році, а саме: забезпечено підвищення рівня професійності фахівців, шляхом проведення онлайн навчання, вебінарів, підвищення кваліфікації тощо.

При проведенні зовнішньої оцінки якості соціальних послуг використовувалися такі методи оцінки:

- опитування отримувачів соціальних послуг або їх законних представників шляхом анкетування;

- бесіди/співбесіди з персоналом надавача соціальних послуг;

- вивчення документації надавача соціальних послуг, іншої документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг;

- опитування фахівців із соціальної роботи.

В ході опитування анкетування пройшли 25 отримувачів соціальних послуг. Комісією було встановлено, що переважна більшість опитуваних дізналися про можливість отримання соціальних послуг безпосередньо від фахівців територіального центру, управління соціального захисту населення та від підопічних відділення соціальної допомоги вдома. Отримувачі позитивно оцінюють роботу надавача соціальних послуг. Окремо було зазначено потребу у наданні додаткових послуг, а саме: швачки та робітника з побутового ремонту.

З метою визначення рівня професійності фахівців із соціальної роботи, Комісією було проведено опитування, в ході якого персоналу було запропоновано відповісти на 12 запитань стосовно організації та надання соціальних послуг. За результатами анкетування встановлено: опитувані вважають за необхідне постійно підвищувати свій професійний рівень, що свідчить про бажання надавати більш якісні послуги. **Комісією рекомендовано** провести додаткові навчання з метою поглиблення знань Класифікатора соціальних послуг, Державних стандартів соціальних послуг, які надаються територіальним центром.

Відповідно до плану проведення оцінки якості соціальних послуг, з метою визначення психологічного клімату у колективі та самооцінки, проведено анкетування соціальних робітників: персоналу було запропоновано відповісти на 13 запитань За результатами анкетування було встановлено, що більшість робітників мають проблеми із психологічною несумісністю з деякими підопічними та частими психологічними навантаженнями. Враховуючи вищезазначені фактори, **Комісією рекомендовано** приділити увагу психологічній підтримці працівників, а саме: організувати у межах своєї компетенції участь персоналу у тренінгах, навчанні щодо формування навиків стресостійкості; враховувати норми навантаження на соціальних робітників у відповідності до наказу Міністерства соціальної політики від 12 липня 2016 року № 753 «Про затвердження Типового штатного нормативу чисельності працівників територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг)».

На підставі аналізу даних територіального центру щодо відповідності основних заходів, які становлять зміст соціальної послуги догляд вдома, Комісією встановлено наступне. Тарифи на платні послуги, які надаються територіальним центром, затверджені наказом директора від 01 липня 2021 № 28-1/07 од «Про затвердження тарифів на надання платних послуг». Відповідно до п. 4 постанови Кабінету Міністрів України від 01 червня 2020 № 428 «Про затвердження Порядку регулювання тарифів на соціальні послуги», тарифи затверджуються безпосередньо засновником установи. Тарифи на платні соціальні послуги, які надаються відділенням соціальної допомоги вдома, в частині змісту та структурованості основних заходів, не відповідають вимогам, затвердженим наказом Міністерства соціальної політики України від 13 листопада 2013 № 760 «Про затвердження Державного стандарту догляду вдома».

**Результати проведення**

**зовнішньої**



**оцінки якості соціальної послуги догляду вдома**

Протягом 2021 року соціальну послугу надано 565 особам похилого віку та особам з інвалідністю.

Згідно плану проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, які надаються територіальним центром, Комісією вивчена документація надавача соціальних послуг, переглянуто 25 особових справ отримувачів соціальної послуги «догляд вдома».

За результатами перевірки встановлено наступне. Особові справи мають невідповідності вимогам Державного стандарту. Відповідно до вимог розділу III, пункту 3.1 Державного стандарту догляду вдома, соціальна послуга надається після здійснення первинного комплексного визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, за результатами якого складається індивідуальний план та укладається договір на надання соціальної послуги. При складанні індивідуального плану надання соціальної послуги догляду вдома неоднократно зазначалися перукарські послуги. Відповідно до основних заходів Державного стандарту надання перукарських послуг не є складовою соціальної послуги догляд вдома.

1. При проведенні зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги, забезпечено аналіз основних кількісних показників надання послуги догляду вдома:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Кількісні показники | Стан за 2021 рік |
| 1. | Кількість скарг і результати їх розгляду (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги) | 0 % |
| 2. | Кількість подяк (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги) | 62 % |
| 3. | Кількість отримувачів соціальної послуги, у яких відбулося покращення емоційного, психологічного, фізичного стану | 99 % |
| 4. | Кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги (% від загальної кількості звернень) | 100 % |
| 5. | Кількість працівників, які мають відповідну фахову освіту | 19,3 % |
| 6. | Кількість працівників, які підвищили рівень кваліфікації | 63,2 % |
| 7. | Періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги | 100 % |
| 8. | Відповідність встановлених показників якості отриманим під час контролю | 100 % |

1. Комісією, відповідно до Державного стандарту, проведено аналіз дотримання основних якісних показників надання послуги догляду вдома територіальним центром, за наступними критеріями оцінювання:

***Адресність та індивідуальний підхід:***

*наявність визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги* – відповідно до вимог Державного стандарту соціальна послуга надається після здійснення первинного комплексного визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги. За результатами перевірки особових справ отримувачів послуги, Комісією рекомендовано під час формування справ дотримуватися норм Державного стандарту (розділу III, пункту 3.2) у частині використання відповідних таблиць для визначення ступеня індивідуальних потреб осіб похилого віку та осіб з інвалідністю з фізичними та/або сенсорними порушеннями. Загальний результат має відсотковий еквівалент 25 % та відповідає статусу ***«незадовільно»***;

*наявність індивідуального плану надання соціальної послуги* – індивідуальний план відповідає встановленій Державним стандартом догляду вдома формі. Один примірник індивідуального плану знаходиться у отримувача соціальної послуги, другий зберігається в особовій справі отримувача послуги «догляду вдома». Під час перевірки змісту індивідуального плану надання соціальної послуги, Комісією встановлено факт надання послуги перукаря, що в свою чергу не відповідає вимогам Державного стандарту. Загальний результат має відсотковий еквівалент 70 % та відповідає статусу ***«задовільно»***;

*забезпечення перегляду індивідуального плану надання послуги* – індивідуальний план переглядався надавачем соціальної послуги разом із отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником через місяць з початку її надання, надалі один раз на рік та за потребою. Загальний результат має відсотковий еквівалент 100 % та відповідає статусу ***«добре»***.

***Узагальнений результат за показником має відсотковий еквівалент 65 % та відповідає статусу «задовільно».***

***Результативність*:**

*рівень задоволеності соціальною послугою* *(за оцінками отримувачів соціальної послуги)* – відповідно до проведеного анкетування, всі опитувані задоволенні соціальною послугою. Загальний результат має відсотковий еквівалент 100 % та відповідає статусу ***«добре»***;

*покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивні зміни у стані отримувача соціальної послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась* – 24 із 25 отримувачів соціальної послуги догляд вдома констатували покращення емоційного, психологічного стану порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась. Загальний результат має відсотковий еквівалент 99 % та відповідає статусу ***«добре»***;

*проведення опитувань, збору відгуків, реагування на скарги отримувачів соціальної послуги та/або їх законних представників та проведення роботи щодо надання роз’яснень отримувачам соціальної послуги та/або їх законним представникам* – в ході проведення анкетування отримувачів соціальної послуги догляд вдома, щодо якості надання соціальної послуги, членами Комісії отримані позитивні відгуки стосовно роботи працівників відділення соціальної допомоги вдома. Загальний результат має відсотковий еквівалент 100 % та відповідає статусу ***«добре»***;

*розроблення та застосування системи заохочення надавачів соціальної послуги, роботу яких позитивно оцінюють отримувачі соціальної послуги* – відповідно до колективного договору, укладеного між територіальним центром та профспілковим комітетом, розроблена система заохочування для надавачів соціальних послуг («Оплата праці, організація матеріального стимулювання», «Положення про преміювання працівників»). Загальний результат має відсотковий еквівалент 100 % та відповідає статусу ***«добре»***;

*проведення внутрішнього та зовнішнього моніторингу якості надання соціальної послуги* – внутрішній моніторинг якості надання соціальної послуги проводиться згідно законодавства. Загальний результат має відсотковий еквівалент 100 % та відповідає статусу ***«добре»***.

***Узагальнений результат за показником має відсотковий еквівалент 99,8 % та відповідає статусу «добре».***

***Своєчасність:***

*прийняття рішення щодо надання соціальної послуги, визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги у встановлений строк* – дотримано встановлені законодавством строки, тривалість етапів не перевищує 7 днів. Загальний результат має відсотковий еквівалент 100 % та відповідає статусу ***«добре»***;

*складання та підписання договору про надання соціальної послуги* – договір оформлюється у відповідності до вимог Державного стандарту соціальної послуги догляд вдома. Загальний результат має відсотковий еквівалент 100 % та відповідає статусу ***«добре»***;

*відповідність строків та термінів надання соціальної послуги зазначеним у договорі* –строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у індивідуальному плані надання соціальної послуги, який є невід’ємною частиною договору про надання соціальної послуги та вимогам Державного стандарту догляду вдома. Загальний результат має відсотковий еквівалент 100 % та відповідає статусу ***«добре».***

***Узагальнений результат за показником має відсотковий еквівалент 100 % та відповідає статусу «добре».***

***Доступність та відкритість*:**

*наявність умов доступності на території, прилеглій до приміщень надавача соціальної послуги (наявні спеціально обладнані місця для паркування, контрастні предмети, пандуси, інші пристосування* – в рамках співпраці із міжнародними благодійними організаціями, проведено капітальний ремонт приміщення з окремим входом, обладнаним пандусом, для безперешкодного доступу осіб з обмеженими фізичними можливостями. В приміщені є санітарний вузол для маломобільних груп населення. З метою підвищення рівня безбар’єрності придбано сходинковий підйомник для безперешкодного доступу маломобільних відвідувачів територіального центру. Загальний результат має відсотковий еквівалент 100 % та відповідає статусу ***«добре»***;

*наявність оформлених стендів з інформацією для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги* - інформація щодо діяльності територіального центру розміщується на офіційному вебсайті Авдіївської міської військово-цивільної адміністрації Покровського району Донецької області. У приміщенні розміщена інформація про соціальну послугу «догляд вдома», порядок та умови її отримання. Загальний результат має відсотковий еквівалент 100 % та відповідає статусу ***«добре»***;

*відповідність офіційного сайту надавача соціальної послуги ДСТУ ISO/IEC 40500:2015 «Інформаційні технології. Настанова з доступності веб-контенту W3C (WCAG)2.0»* – у зв’язку з відсутністю у надавача послуги офіційного сайту, оцінка за зазначеним критерієм не проводилась;

*наявність довідників, буклетів та інших витратних матеріалів, газетних статей, записів радіо - та телепрограм щодо надання соціальної послуги* – розроблені інформаційні буклети з контактами та інформацією про діяльність територіального центру. Загальний результат має відсотковий еквівалент 100 % та відповідає статусу ***«задовільно».***

***Узагальнений результат за показником має відсотковий еквівалент 100 % та відповідає статусу «добре».***

***Повага до гідності отримувача соціальної послуги:***

*відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ставлення до них надавачів соціальної послуги* – відповідно до проведеного опитування, отримувачі задоволенні ставленням до себе соціального працівника. Загальний результат має відсотковий еквівалент 100 % та відповідає статусу ***«добре»***;

*повага до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій щодо них* - працівники ввічливо та коректно ставляться до отримувачів соціальних послуг, зберігають у таємниці конфіденційну інформацію отриману в процесі роботи. Фактів негуманних та дискримінаційних дій щодо отримувачів соціальних послуг не зафіксовано. Загальний результат має відсотковий еквівалент 100 % та відповідає статусу ***«добре»*** ;

*наявність стендів з інформацією про правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг* – зазначена інформація є у прямому доступі для отримувачів соціальної послуги. Загальний результат має відсотковий еквівалент 100 % та відповідає статусу ***«добре»***;

*наявність у договорі про надання соціальної послуги положень щодо дотримання принципу конфіденційності* - загальний результат має відсотковий еквівалент 100 % та відповідає статусу ***«добре»***;

*дотримання конфіденційності* – фахівцями вживаються заходи щодо захисту персональних даних отримувача соціальної послуги відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних». Загальний результат має відсотковий еквівалент 100 % та відповідає статусу ***«добре»***.

***Узагальнений результат за показником має відсотковий еквівалент 100 % та відповідає статусу «добре».***

***Професійність*:**

*штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації суб’єкта, що надає соціальну послугу* – Комісією рекомендовано використовувати при формуванні штатного розпису норми наказу Міністерства соціальної політики від 12 липня 2016 року № 753 «Про затвердження Типового штатного нормативу чисельності працівників територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг)». Загальний результат має відсотковий еквівалент 90 % та відповідає статусу ***«добре»***;

*наявні затверджені посадові інструкції* – всі фахівці відділення соціальної допомоги вдома мають затверджені посадові інструкції. Комісією запропоновано переглянути посадові інструкції фахівців із соціальної роботи, врахувавши вимоги законодавства щодо організації та надання соціальних послуг. Загальний результат має відсотковий еквівалент 60 % та відповідає статусу ***«задовільно»***;

*розроблена програма стажування для надавачів соціальної послуги* – розроблена та запроваджена програма стажування для надавачів соціальної послуги. Загальний результат має відсотковий еквівалент 100 % та відповідає статусу ***«добре»***;

*розроблені графіки проведення навчання, підвищення кваліфікації та атестації соціальних працівників* – розроблені та затверджені графіки проведення технічного навчання, підвищення кваліфікації та атестації соціальних працівників (атестацію пройшли 3 особи відповідно до затвердженого графіка). Загальний результат має відсотковий еквівалент 100 % та відповідає статусу ***«добре»***;

*наявність документів про освіту (державного зразка) працівників суб’єкта, що надає соціальну послугу* – в особових справах працівників містяться документи про освіту (державного зразка), Комісією встановлено, що не всі працівники мають фахову освіту відповідно до затверджених посадових інструкцій. Загальний результат має відсотковий еквівалент 19,3 % та відповідає статусу ***«незадовільно»***;

*наявність графіка проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг* – графік проведення робочих нарад та навчальних семінарів з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг затверджено, наради проводяться згідно графіку. Загальний результат має відсотковий еквівалент 100 % та відповідає статусу ***«добре»***.

***Узагальнений результат за показником має відсотковий еквівалент 78,2 % та відповідає статусу «задовільно».***

***На підставі аналізу якісних та кількісних показників якості соціальної послуги консультування, шляхом визначення переважаючих показників, узагальнений статус послуги визначено як «ДОБРЕ».***

**Рекомендовані заходи, спрямовані на удосконалення процесу**

****

**обслуговування й підвищення контролю якості**

**соціальної послуги догляд вдома**

1. Привести у відповідність до Державного стандарту догляду вдома, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 13 листопада 2013 року № 760 (зі змінами), особові справи отримувачів соціальної послуги.
2. Привести у відповідність Положення про діяльність територіального центру соціального обслуговування та надання соціальних послуг Авдіївської міської ради та Положення про порядок та умови надання платних соціальних послуг, які надаються територіальним центром соціального обслуговування та надання соціальних послуг Авдіївської міської ради до постанови Кабінету Міністрів України від 01 червня 2020 року № 587 «Про організацію надання соціальних послуг» (зі змінами); Порядку регулювання тарифів на соціальні послуги, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01 червня 2020 року № 428; Порядку установлення диференційованої плати за надання соціальних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01 червня 2020 року № 429; методичних рекомендацій розрахунку вартості соціальних послуг, затверджених наказом Міністерства соціальної політики України від 07 грудня 2015 року № 1186 .
3. Розробити план заходів щодо запровадження надання соціальної послуги натуральної допомоги та включення відповідних заходів до Програми економічного і соціального розвитку Авдіївської міської територіальної громади на 2022 рік, або до проекту програми на 2023 рік.
4. Продовжити інформаційно-роз’яснювальну роботу серед мешканців громади з питань роботи відділення соціальної допомоги вдома, у тому числі з застосуванням засобів масової інформації.
5. Посилити роботу з підвищення рівня професійності шляхом проведення навчання, підвищення кваліфікації, атестації соціальних працівників, стимулювання процесу самоосвіти робітників.