

З В І Т
про результати проведення зовнішньої оцінки
якості соціальних послуг за 2020 рік, які надавалися Збараським районним
комунальним територіальним центром соціального обслуговування (надання
соціальних послуг)

На виконання Постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 р. № 449 « Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 року № 904 «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» та розпорядження голови Збараської міської ради від 04 червня 2021 року № 148 «Про створення комісії з проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг» комісією упродовж червня 2021 року проведено зовнішню оцінку якості соціальних послуг, які надавалися Збараським районним комунальним територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг).

Метою зовнішньої оцінки є визначення відповідності наданих соціальних послуг державним стандартам та потребам отримувачів, удосконалення організації послуг, що надаються Збараським районним комунальним територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг).

Комісія з проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг (далі – Комісія) використовувала наступні методи проведення оцінки:

- опитування отримувачів соціальних послуг або їх законних представників;
- спостереження за процесом надання соціальних послуг;
- бесіди / співбесіди з персоналом надавача соціальних послуг;
- вивчення документації надавача соціальних послуг, іншої документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг.

Оцінка якості соціальних послуг визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг, а саме:

- адресність та індивідуальний підхід;
- результативність;
- своєчасність;
- доступність та відкритість,
- повага до гідності отримувача соціальної послуги;
- професійність.

Оцінка проводилася у період з 01.06.2021 року по 30.06.2021 року.

Предметом оцінки якості стали соціальні послуги: догляду вдома, стаціонарний догляд, соціальної адаптації, натуральної допомоги.

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 Державного стандарту та індивідуальним потребам отримувачів, здійснювалося анкетування отримувачів соціальних послуг.

За кожним показником якості, за відповідними критеріями оцінювання, з врахуванням результатів анкетування (в т.ч. телефонного), 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.

Оцінка якості надання соціальних послуг визначалась із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників надання соціальних послуг, а саме:

Оцінка кількісних показників надання соціальних послуг

	відсоткові еквіваленти	статус
1	від 80% до 100%	"добре"
2	від 51% до 79%	"задовільно"
3	від 0% до 50%	"незадовільно"

Оцінка кількісного показника "кількість скарг"

	"кількість скарг" відсоткові еквіваленти	статус
1	від 0% до 20%	"добре"
2	від 21% до 50%	"задовільно"
3	від 51% до 100%	"незадовільно"

Оцінка показників забезпечення якості соціальних послуг

	відсоткові еквіваленти	статус
1	від 80% до 100%	"добре"
2	від 51% до 79%	"задовільно"
3	від 0% до 50%	"незадовільно"

СОЦІАЛЬНА ПОСЛУГА ДОГЛЯДУ ВДОМА

Відповідно до плану роботи по проведенню зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, протягом червня 2021 комісією було здійснено зовнішню оцінку якості соціальної послуги, яку передбачено державним стандартом догляду вдома, шляхом аналізу анкетування, проведеного під час внутрішнього оцінювання, опитування отримувачів послуги (у т.ч. телефонного), бесіди з соціальними робітниками та вивчення документації: особових справ отримувачів послуг, журналу відгуків, скарг та пропозицій.

Велика увага в територіальному центрі приділяється розвитку відділення соціальної допомоги вдома, основним завданням якого є обслуговування людей похилого віку в домашніх умовах, відповідно до вимог Державного стандарту догляду вдома.

Зміст та обсяг соціальної послуги догляду вдома для кожного отримувача соціальної послуги визначаються індивідуально залежно від ступеня індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги.

Протягом 2020 року кількість фактичних отримувачів вищезазначеної соціальної послуги - **796** осіб, з них **11** осіб на платному обслуговуванні.

З метою вивчення зворотної думки отримувачів соціальної послуги «Догляд вдома» проведено вибіркове опитування отримувачів шляхом анкетування, телефонного опитування та їх аналіз. Метою анкетування було отримання об'єктивної інформації, необхідної для оцінки та поліпшення якості надання соціальної послуги догляду вдома, вивчення реального стану соціального обслуговування відділення соціальної допомоги вдома. Проаналізувавши думку **37** отримувачів соціальної послуги «догляд вдома» на запитання в анкетах, із бесіди з ними можна зробити висновок, що переважна кількість опитаних позитивно оцінює роботу надавачів соціальної послуги, задоволення індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги (отримано 100% відгуків стосовно організації та надання соціальної послуги догляду вдома), дотримання вимог й показників забезпечення якості, встановлених у Державному стандарті догляду вдома

Під час зовнішнього оцінювання було проведено анкетування, телефонне опитування, співбесіда з отримувачами соціальних послуг. В опитуванні взяли участь **166 осіб** по Збараському районному комунальному територіальному центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг):

- отримувачі послуги догляд вдома – **37** анкет (5%);
- отримувачі послуги соціальної адаптації (громадян похилого віку) – **55** анкет (13%);
- отримувачі послуги стаціонарний догляд – **22** анкети (71%);
- отримувачі послуги натуральна допомога – **55** анкет (7%);

1.Оцінка кількісних показників надання послуги «Догляд вдома».

Кожен кількісний показник переводиться у відсотковий еквівалент (як частка до загальної сукупності), після чого, в залежності від значення, йому присвоюються статуси.

Отже в ході перевірки кількісних показників соціальної послуги догляду проаналізовано наступне:

- кількість скарг від отримувачів соціальної послуги: до територіального центру скарг не надходило. Статус – «добре»;
- частка задоволених звернень про отримання соціальних послуг складає 100%, з них 80% - добре, 20% - задовільно. Статус – «добре»;
- частота здійснення моніторингу якості надання соціальних послуг - моніторинг якості надання соціальних послуг проводиться 2 рази на рік. Статус – «добре»;
- відповідність встановлених показників якості отриманих у ході контролю – 100%. Статус – «добре».

Таким чином, для кількісних показників надання соціальної послуги догляду вдома присвоюється узагальнений статус **«добре»**.

2. Оцінка якісних показників соціальної послуги «Догляд вдома».

2.1. Показник «адресність та індивідуальний підхід». Критерії оцінювання:

- наявність визначення індивідуальних потреб отримувача – всі перевірені особові справи отримувачів соціальних послуг містять картки визначення (оцінювання) індивідуальних потреб у соціальному обслуговуванні (наданні соціальних послуг) та визначений ступінь індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги у наданні соціальної послуги.

Відсотковий еквівалент складає 100%;

- складання індивідуального плану, що підписується отримувачем та територіальним центром та відповідає його визначеним індивідуальним потребам, забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальних послуг – індивідуальні плани надання соціальних послуг догляду вдома, складені відповідно до індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, узгоджені з кожним отримувачем соціальної послуги. Індивідуальний план складений за встановленою Державним стандартом формою у двох примірниках. Один примірник індивідуального плану знаходиться в отримувача соціальної послуги, другий – в особовій справі отримувача. Індивідуальний план переглядається відповідно до вимог Державного стандарту.

Узагальнений статус показника «адресність та індивідуальний підхід» - 100%, що відповідає статусу «добре».

2.2. Показник «результативність». Критерії оцінювання:

- рівень задоволення індивідуальних потреб отримувачів (за оцінками отримувачів соціальної послуги) – протягом 2020 року проведене опитування 17 особи та протягом I кварталу 2021 року опитано 20 громадян, які отримують соціальні послуги догляду вдома. Опитані громадяни в переважній більшості задоволені роботою працівників територіального центру та умовами виконання договорів. Відсотковий еквівалент складає 100%;

- вирішення проблемних питань отримувачів (покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальних послуг, позитивні зміни у стані отримувача соціальних послуг послуги у процесі їх надання порівняно з періодом, коли соціальні послуги не надавалися) – отримувачі соціальних послуг констатували покращення емоційного, психологічного, фізичного стану порівняно з періодом, коли соціальні послуги не надавалися. Відсотковий еквівалент складає 100%;

- проведення опитувань, збору відгуків, 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 перевірок роботи соціальних робітників, проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг проведено опитування 17 осіб (2020 рік) та 20 громадян (2021 рік). Були отримані переважно позитивні відгуки щодо роботи соціальних робітників. Відсотковий еквівалент складає 100%;

- розроблення та застосування системи заохочення надавачів соціальної послуги, роботу яких позитивно оцінюють отримувачі соціальної послуги – заохочення для надавачів соціальних послуг здійснюється відповідно до розробленого Положення про преміювання працівників територіального центру (за наявності фінансування), нагородження грамотами, подяками. Відсотковий еквівалент складає 100%.

Узагальнений статус показника «результативність» відповідає статусу «добре».

2.3. Показник «*своєчасність*». Критерії оцінювання:

- прийняття рішення щодо надання соціальної послуги, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги у встановлений строк (дотримання максимальних строків, встановлених Постановою Кабінету Міністрів України від 29.12.2009 № 1417, Державного стандарту догляду вдома) – прийняття рішення проводиться у терміни, визначені Державним стандартом. Визначення індивідуальних потреб та складання індивідуального плану проводиться протягом 5 календарних днів з дня отримання рішення щодо обслуговування територіальним центром. Відділенням соціальної допомоги вдома **протягом 2020 року складено 41 договорів та індивідуальних планів, протягом I кварталу 2021 року - 48 договорів та індивідуальних планів.**

Відсотковий еквівалент складає 100%;

- строки та терміни надання соціальної послуги – строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у індивідуальному плану.

Протягом I кварталу 2021 року проведено **96** планових перевірок якості та своєчасності надання соціальних послуг. Відсотковий еквівалент складає 100%.

Узагальнений статус показника «*своєчасність*» - 100%, що відповідає статусу «*добре*».

2.4. Показник «*доступність та відкритість*». Критерії оцінювання:

- наявність приміщень, що відповідають санітарним та протипожежним вимогам – приміщення територіального центру відповідає санітарним та протипожежним вимогам та забезпечені безперебійним водопостачанням та водовідведенням, освітленням, опаленням згідно з вимогами чинного законодавства. Відсотковий еквівалент складає 100%.

- наявність спеціально обладнаних місць для паркування транспортних засобів, спеціальних ліфтів, пандусів, інших пристосувань для безперешкодного доступу отримувачів соціальної послуги до суб'єкта, що надає соціальну послугу – в установі передбачено паркувальний майданчик для автомобілів осіб з інвалідністю, на вході в будівлю наявний пандус. Спеціальні ліфти відсутні. Відсотковий еквівалент складає 100%;

- наявність оформлених стендів з інформацією для отримувачів соціальних послуг про порядок надання, умови та зміст соціальних послуг – територіальним центром постійно проводиться робота по інформуванню потенційних отримувачів про наявні послуги. Відповідна інформація розміщена на інформаційних стендах комунальної установи. Відсотковий еквівалент складає 100%.

Узагальнений статус показника «*доступність та відкритість*» - 100%, що відповідає статусу «*добре*».

2.5. Показник «*повага до гідності отримувача соціальної послуги*». Критерії оцінювання:

- відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ставлення до них надавачів соціальної послуги (скарги та претензії від отримувачів) - до територіального центру скарг від отримувачів соціальних послуг не надходило. Загальна чисельність опитаних отримувачів соціальних послуг задоволені ставленням до себе соціальних робітників. Відсотковий еквівалент складає 100%;

- наявність у договорі про надання соціальної послуги догляду вдома положень щодо дотримання принципу конфіденційності – з усіма отримувачами заключені договори про надання соціальних послуг, в яких зазначені права та обов'язки отримувача та надавача.

У договорі про соціальне обслуговування передбачено, що працівники територіального центру зобов'язуються бути ввічливими та коректними у спілкуванні з отримувачем при виконанні своїх посадових обов'язків, дотримуватися конфіденційності в роботі з інформацією, отриманою в процесі виконання службових обов'язків працівниками відділень. Вживаються заходи щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних» та конфіденційності інформації щодо отримувачів послуги.

Відсотковий еквівалент складає 100%;

- повага до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій щодо них – соціальні робітники у своїй роботі використовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психологічного стану отримувача соціальної послуги) та з повагою ставляться до віку, статі отримувачів соціальної послуги, провадять свою діяльність з повагою до гідності отримувачів соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій щодо них.

Фактів негуманних і дискримінаційних дій щодо отримувачів соціальної послуги не було.

Відсотковий еквівалент складає 100%.

Узагальнений статус показника **«повага до гідності отримувача соціальної послуги»** - 100%, що відповідає статус **«добре»**.

2.6. Показник **«професійність»**. Критерії оцінювання:

- штатний розпис – штатний розпис сформовано відповідно до законодавства України та з урахуванням норм Типових штатних нормативів чисельності працівників територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг), затверджених наказом Мінсоцполітики України від 12.07.2016 № 753.

Відсотковий еквівалент складає 100%;

- наявність затверджених посадових інструкцій – на кожного працівника розроблена та затверджена директором територіального центру посадова інструкція з урахуванням вимог «Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників Випуск 80 «Соціальні послуги», затвердженого наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 14.10.2005 р. № 324 зі змінами та доповненнями.

Відсотковий еквівалент складає 100%;

- наявність документів про освіту (державного зразка) працівників суб'єкта, що надає соціальну послугу – в особових справах працівників містяться документи про освіту (державного зразка).

Відсотковий еквівалент складає 100%;

- наявність особистих медичних книжок надавачів соціальної послуги та проходження обов'язкових медичних оглядів – всі соціальні робітники мають особисті медичні книжки, пройшли обов'язковий медичний огляд.

Відсотковий еквівалент складає 100%;

- наявність графіка проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг – в територіальному центрі проводяться наради з інформування персоналу щодо чинного законодавства та організації їх роботи відповідно до затвердженого плану.

Відсотковий еквівалент складає 100%;

Узагальнений статус показника **«професійність»** 100%, що відповідає статусу **«добре»**.

Підводячи підсумки зовнішнього оцінювання, на підставі аналізу показників діяльності територіального центру з надання соціальних послуг «догляд вдома, оцінка якості надання соціальних послуг відповідає статусу **«добре»**.

Послуга «соціальної адаптації»

Послугу «соціальної адаптації» отримали:

- громадяни похилого віку – **337** осіб;

Для проведення зовнішньої оцінки якості надання послуги соціальної адаптації застосовувалися показники якості послуги соціальної адаптації, наведені у додатку 4 Державного стандарту соціальної адаптації.

Використовувалися такі методи оцінки: анкетування клієнтів відділення з метою отримання відгуків стосовно організації послуги соціальної адаптації, телефонне опитування, аналіз звернень. В опитуванні взяли участь **55** отримувача послуги соціальної адаптації. Проаналізовано характер звернень, які реєструються у журналі реєстрації скарг і пропозицій. За період проведення оцінки звернень не зареєстровано, скарг не зареєстровано.

При проведенні зовнішньої оцінки якості надання послуги соціальної адаптації застосовувались показники якості соціальної послуги: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувача соціальної послуги, професійність.

Адресність та індивідуальний підхід: згідно звернень громадян визначено індивідуальні потреби у соціальних послугах. Особові справи (100 %) містять індивідуальні плани надання послуги соціальної адаптації, що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувачів соціальної послуги.

Статус - «**добре**».

Результативність: згідно проведеного опитування, в тому числі і телефонного, 100% опитаних підопічних задоволені послугою соціальної адаптації, що відображається покращенням емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів послуги, позитивними змінами у стані отримувача послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли послуга соціальної адаптації не надавалась. Скарг із сторони підопічних не було (100%).

Внутрішня оцінки якості послуги соціальної адаптації здійснюється шляхом анкетування отримувачів послуги щоквартально та оформляється протоколом засідання комісії. Оцінка якості соціальних послуг визначається із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг (100%).

Статус-«**добре**».

Своєчасність: рішення про надання послуги соціальної адаптації чи відмову у її наданні приймається протягом 14 календарних днів з моменту звернення отримувача соціальної послуги або його законного представника (100%) та з урахуванням ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги та складання індивідуального плану здійснюється протягом 5 календарних днів з дати звернення отримувача соціальної послуги або його законного представника (100 %). Статус - «**добре**».

Результати визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги є підставою для складання/перегляду індивідуального плану та укладання договору про надання послуги соціальної адаптації.

Через 30 днів з дня початку надання послуги соціальної адаптації проводиться повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги (за потреби) з метою коригування індивідуального плану.

Надалі повторне визначення індивідуальних потреб отримувача послуги здійснюється один раз у квартал.

Протягом 5 днів з дня прийняття рішення про надання послуги соціальної адаптації укладається договір про її надання, який підписується у двохсторонньому порядку. Статус-«**добре**».

Доступність та відкритість: розташування відділення соціальної допомоги вдома, де надається послуга соціальної адаптації є вдалим, воно знаходиться в центрі міста. Але приміщення орендоване і для кращої якості надання послуги потрібно більш просторе та окреме приміщення.

Вздовж коридору оформлені стенди з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги, містяться копії буклетів та порядок подання і розгляду скарг, графік прийому громадян, пам'ятка про Державний стандарт соціальної адаптації, картка соціальної адаптації.

Вся зона надання послуги соціальної адаптації розташована у орендованому приміщенні площею 19,3 кв. м., що не відповідає основним засадам зручності для відвідувачів та прозорості роботи відділення. Також приміщення не забезпечене кондиціонерами, що у літній час спричиняє незручності отримувачам послуги. (0%) Статус – «незадовільно».

Повага до гідності отримувача соціальної послуги: під час проведення зовнішнього моніторингу (згідно анкетування) та згідно проведених опитувань, в т.ч. і по телефону, отримувачі послуги соціальної адаптації задоволені роботою організаторів культурно-дозвілєвої діяльності (100%).

Працівники відділення ввічливо та коректно ставляться до громадян під час здійснення своїх посадових обов'язків, зберігають в таємниці конфіденційну інформацію, отриману у процесі виконання службових обов'язків (п 2.3 Договору про надання соціальних послуг). Випадків порушення договору не виявлено (100%).

Статус – «добре».

Професійність: Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації.

Посадові інструкції затверджені згідно Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників «Випуск 80» «Соціальні послуги»

В особовій справі працівників містяться документи працівників про освіту державного зразка.

Раз на тиждень проводяться оперативні наради, на яких проходить ознайомлення з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг.

Всі звернення про отримання послуги соціальної адаптації задоволені.

Статус – «добре».

Зовнішня оцінка якості надання соціальних послуг визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг (узагальнювалися статуси, які переважали).

Показники якісні	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	-	-	незадовільно
Повага до гідності отримувача соціальної послуги	«добре»	-	-
Професійність	«добре»	-	-

Показники кількісні	Від 0% до 20%	Від 21% до 50%	Від 51% до 100%
Кількість скарг та результат їх розгляду	«добре»	-	-
Кількість задоволених звернень про отримання послуги соціальної адаптації	-	-	«добре»
Кількість соціальних працівників, які пройшли атестацію		-	«добре»

Оцінка якості соціальної послуги соціальної адаптації в цілому

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі із суб'єктом, що надає соціальну послугу
«добре»	Продовжувати роботу із суб'єктом
«задовільно»	-
«незадовільно»	-

Згідно шкали оцінки якісних та кількісних показників послуги соціальної адаптації відповідають встановленому рівню – «Добре».

Послуга стаціонарний догляд

Відділення стаціонарного догляду для постійного проживання розташоване в с.Заруддя. Розташування відділення стаціонарного догляду із зручним транспортним сполученням. Біля приміщень обладнано майданчики. Будівлі облаштовано пандусами, відповідно до вимог державних стандартів.

На 01.07.2021 р. у відділенні проживає **19** громадян, з яких: **7** – мають статус особи з інвалідністю, **2** – діти війни, **2** – учасники війни. Відділення має належну матеріально-технічну базу. На даний час приміщення обладнано автономним газовим опаленням, відремонтовано систему тепlopостачання, здійснено косметичний ремонт житлових кімнат та підсобних приміщень, приміщення обладнано енергоефективними металопластиковими вікнами, будівлі необхідно зробити ремонт системи електропостачання, капітальний ремонт даху, здійснено роботи з блискавки захисту та захисного заземлення, встановлено систему автоматичної пожежної сигналізації та оповіщення людей про пожежу, також у зазначеному приміщенні забезпечено протипожежне водопостачання.

Здійснено благоустрій території.

Є їдальня, пральня, обладнана пральними машинами, кімнати гігієни, туалети.

Харчоблок обладнано сучасним обладнанням.

Вся зона надання послуги стаціонарного догляду розташована у приміщенні, в якому знаходяться:

- кімнати для проживання 7;
- кімнати для санітарно-гігієнічних процедур – 5 (1 ванна, 2 санвузли, 2 пральня);
- кімната для прийому їжі - 1;
- кухня – 2;
- кімната для богослужіння – капличка 1;
- кімната для персоналу – 2;
- кімната медичної сестри – 2;
- кімната для зберігання матеріальних цінностей – 2.

У відділенні забезпечено право підопічних на особистий простір та належні умови проживання: кімнати для проживання підопічних вмебльовані, охайні, задовільна якість освітлення.

Отримувачі послуг відділень забезпечуються медичним обслуговуванням, у достатній кількості забезпечені м'яким інвентарем, чотириразовим харчуванням (в тому числі з урахуванням віку та стану здоров'я проживаючих), засобами малої механізації: зокрема візками, ходунками, кріслами-стільцями із санітарним оснащенням, також забезпечене належне облаштування та функціонування санітарних кімнат: в наявності душові кабінки, окремо розміщені чоловічі та жіночі вбиральні, які забезпечені дезінфікуючими засобами в необхідній кількості.

У відділеннях не застосовується фізичне обмеження та ізоляція утримувачів послуг. Здійснюється належне обслуговування хворих у лежачому стані, які забезпечені у достатній кількості гігієнічними засобами та підгузками.

Штатна чисельність працюючих укомплектована медичним персоналом стовідсотково. У відділенні створено запас медикаментів невідкладної допомоги підопічним. Також здійснюється контроль за якістю харчових продуктів, їх збереженням, приготуванням та нормуванням.

Кожним підопічним укладено декларацію про надання медичних послуг з сімейним лікарем.

Таким чином основні заходи, що складають зміст соціальної послуги стаціонарного догляду, виконуються у повному обсязі.

Показники якості надання соціальної послуги стаціонарного догляду

Кількісні показники

- кількість скарг від утримувачів соціальної послуги за звітний період – 0;
- кількість утримувачів соціальної послуги, у яких відбулося покращення емоційного, психологічного стану – 100 (100%);
- кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги стаціонарного догляду – 100%;
- кількість працівників, які мають відповідні фахову освіту – 100% (аналіз здійснювався без урахування підсобних працівників та молодшого медичного персоналу);
- періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги стаціонарного догляду – що півроку.

Якісні показники:

Адресність та індивідуальний підхід: згідно звернень громадян визначено індивідуальні потреби у соціальних послугах. Всі особові справи утримувачів соціальних послуг відділення стаціонарного догляду для постійного проживання стовідсотково містять індивідуальні плани надання соціальної послуги стаціонарного догляду та іншу документацію, що відповідає визначеним індивідуальним потребам утримувачів соціальної послуги. Своєчасно проводиться повторне визначення індивідуальних потреб.

Результативність: згідно проведеного опитування 100% опитаних утримувачів соціальних послуг задоволені соціальною послугою стаціонарного догляду, що відображається покращенням емоційного, психологічного, фізичного стану утримувачів соціальної послуги, позитивними змінами у стані отримувача соціальної послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга стаціонарного догляду не надавалась. Письмових скарг із сторони утримувачів не надходило.

Своєчасність: рішення про надання соціальної послуги стаціонарного догляду чи відмову у її наданні приймається керівником управління праці та соціального захисту населення протягом 14 календарних днів з моменту подачі заяви утримувачем соціальної послуги або звернення його законного представника та з урахуванням ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги та складання індивідуального плану здійснюється протягом 5 календарних днів з дати отримання територіальним центром путівки, виданої структурним підрозділом з питань соціального захисту населення райдержадміністрації.

Результати визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги є підставою для складання/перегляду індивідуального плану та укладання договору про надання соціальної послуги стаціонарного догляду.

Через 30 днів з дня початку надання соціальної послуги стаціонарного догляду проводиться повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з метою коригування індивідуального плану (за потреби).

Надалі повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги стаціонарного догляду здійснюється один раз на пів року.

Протягом 5 днів з дня прийняття рішення про надання соціальної послуги стаціонарного догляду укладається договір про її надання, який підписується у двохсторонньому порядку. Строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у договорі.

Доступність та відкритість:

У відділенні у відкритому доступі наявні інформаційні стенди з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги, графіки особистого прийому громадян керівництвом Збараського районного комунального територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг).

Повага до гідності отримувача соціальної послуги: Під час проведення внутрішнього моніторингу згідно Порядку проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг у Збараському районному комунальному територіальному центрі соціального (надання соціальних послуг) та згідно проведеного опитування, утримувачі соціальної послуги стаціонарного догляду задоволені роботою персоналу відділення стаціонарного догляду.

Працівники відділення стаціонарного догляду ввічливо та коректно ставляться до громадян під час виконання своїх посадових обов'язків, зберігають в таємниці конфіденційну інформацію, отриману у процесі виконання службових обов'язків (п 2,3 Договору про надання соціальних послуг). Випадків порушення не виявлено.

Професійність: штатний розпис сформовано відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації.

Посадові інструкції затверджені згідно Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників "Випуск 80" "Соціальні послуги".

В особовій справі працівників містяться документи працівників про освіту державного зразка.

Двічі на рік надавачі соціальних послуг проходять медогляд.

Моніторинг якості надання послуги стаціонарного догляду здійснюються один раз на рік згідно графіка моніторингу якості надання соціальних послуг.

Комісія з моніторингу оцінки якості соціальних послуг працювала поетапно: збиралися дані та показники щодо надання соціальних послуг установою, проведено опитування, проаналізовані отримані дані. За результатами були визначені заходи для покращення стану надання соціальних послуг.

Засідання комісії з моніторингу та оцінки якості оформлялися протоколом. Внутрішня оцінка якості надання соціальної послуги стаціонарного догляду визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг (узагальнювались статуси, які переважали).

Показники якісні	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	Добре	-	-
Повага до гідності отримувача соціальної послуги	Добре	-	-
Професійність	Добре	-	-

Показники кількості	Від 0% до 20%	Від 21% до 50%	Від 51% до 100%
Кількість скарг та результат їх розгляду	-	-	-
Кількість задоволених	-	-	-

звернень про отримання соціальної послуги догляду вдома			
Кількість соціальних працівників, які пройшли атестацію	-	-	-

Оцінка якості соціальних послуг в цілому

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі із суб'єктом що надає соціальну послугу
"добре"	Продовжувати роботу із суб'єктом
"задовільно"	-
"незадовільно"	-

Згідно шкали оцінки якісних та кількісних показників соціальної послуги догляду вдома показники відповідають встановленому рівню – "Добре".

Соціальна послуга «Натуральна допомога»

При проведенні зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, соціальної послуги «натуральна допомога» в Збараському районному комунальному територіальному центрі соціального обслуговування(надання соціальних послуг) Збараської міської ради комісії було надано результати внутрішньої оцінки та інші документи необхідні для проведення оцінки.

У 2020 р. надано послугу **785** особам. Кількість звернень за послугою за 2020 рік **39** осіб.

У відділенні працює пункт прокату технічних та інших засобів реабілітації, послугами якого скористалося у 2020 році **7** громадян

Надано адресної натуральної допомоги у 2020 р. **785** у вигляді продовольчих товарів.

Терцентром налагоджена тісна співпраця з громадськими, благодійними та релігійними організаціями. Проводяться різні акції, зустрічі з керівниками організацій громади з метою виділення та залучення спонсорських коштів для закупівлі продуктів харчування, проведення різноманітних заходів для одиноких непрацездатних громадян, інвалідів та малозабезпечених громадян похилого віку, а саме:

у 2020р.

В травні 2020 року з метою забезпечення найбільш вразливих верств населення мережею магазинів АТБ **729** одиноких малозабезпечених громадян отримали продуктові набори;

До Великодніх свят **729** особам похилого віку, осіб з інвалідністю та людям, що опинилися у складних життєвих обставинах і перебувають на обліку у терцентрі, підприємці та благодійників Збараської громади безкоштовно надали **729** великодніх подарунків;

Товариством Червоного Хреста спільно з терцентром надавалися послуги: вимірювання тиску, обробка та перев'язка ран, аналіз крові на вміст цукру та ін.

Відповідно до плану та графіку роботи комісії з проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, соціальної послуги «натуральна допомога» в Збараському

районному комунальному територіальному центрі соціального обслуговування(надання соціальних послуг) Збаразької міської ради проведено анкетування та його аналіз.

В анкетуванні взяли участь **55** отримувачів соціальної послуги «натуральна допомога».

При зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, соціальної послуги «натуральна допомога» в Збаразькому районному комунальному територіальному центрі соціального обслуговування(надання соціальних послуг) Збаразької міської ради застосовувалися показники якості соціальної послуги такі, як: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувача соціальної послуги, професійність.

1) Адресність та індивідуальний підхід:

Відповідно до звернень громадян визначено індивідуальні потреби у соціальних послугах (100%). Всі особові справи сформовано відповідно до Закону України «Про соціальні послуги», Державних стандартів, Наказу Міністерства соціальної політики України №429 від 09 липня 2020 року «Про затвердження Класифікатора соціальних послуг», що відповідає індивідуальним потребам отримувачів соціальної послуги «натуральна допомога».

2) Результативність:

згідно оцінки результатів аналізу проведеного анкетування 100% отримувачів соціальної послуги «натуральна допомога» задоволені отриманою соціальною послугою «натуральна допомога», що відображається покращенням емоційного, психологічного, фізичного стану. Спеціалісти, які відповідально ставляться до виконання своїх посадових обов'язків, та яких позитивно оцінюють отримувачі соціальних послуг відзначаються подяками та грамотами від Департаменту соціального захисту населення, директора територіального центру, профспілки соціальних працівників; протягом року, за результатами роботи виплачувалися премії відповідальним та сумлінним працівникам установи.

3) Своєчасність:

- прийняття рішення щодо надання соціальної послуги, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги у встановлений строк (дотримання максимальних строків, відповідно до Наказу Міністерства соціальної політики № 147 від 25.03.2021 року, Державного стандарту соціальної послуги натуральної допомоги) – прийняття рішення проводиться у терміни, визначені Державним стандартом

4) Доступність та відкритість:

Розташування територіального центру є вдалим, він знаходиться практично центрі міста Збаража. При вході до територіального центру міститься пандус, що є необхідним для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

Всі отримувачі соціальних послуг за потребою можуть отримати інформацію про порядок надання, умови та зміст соціальних послуг в територіальному на сторінці в соціальній мережі Фейсбук.

5) Повага до гідності отримувача соціальної послуги:

- відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ставлення до них надавачів соціальної послуги (скарги та претензії від отримувачів) - до територіального центру скарг від отримувачів соціальних послуг не надходило. Загальна чисельність опитаних отримувачів соціальних послуг задоволені ставленням до себе соціальних робітників. Відсотковий еквівалент складає 100%;

- працівники територіального центру є ввічливими та коректними у спілкуванні з отримувачем при виконанні своїх посадових обов'язків, дотримуються конфіденційності в роботі з інформацією, отриманою в процесі виконання службових обов'язків працівниками відділень. Вживаються заходи щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних» та конфіденційності інформації щодо отримувачів послуги.

Відсотковий еквівалент складає 100%;

- повага до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій щодо них – соціальні робітники у своїй роботі використовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психологічного стану отримувача соціальної послуги) та з повагою ставляться до віку, статі отримувачів соціальної послуги, провадять свою діяльність з повагою до гідності отримувачів соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій щодо них.

Фактів негуманних і дискримінаційних дій щодо отримувачів соціальної послуги не було.

Відсотковий еквівалент складає 100%.

Узагальнений статус показника *«повага до гідності отримувача соціальної послуги»* - 100%, що відповідає статус *«добре»*.

6) Професійність:

Критерії оцінювання:

- штатний розпис – штатний розпис сформовано відповідно до законодавства України та з урахуванням норм Типових штатних нормативів чисельності працівників територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг), затверджених наказом Мінсоцполітики України від 12.07.2016 № 753.

Відсотковий еквівалент складає 100%;

- наявність затверджених посадових інструкцій – на кожного працівника розроблена та затверджена директором територіального центру посадова інструкція з урахуванням вимог «Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників Випуск 80 «Соціальні послуги», затвердженого наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 14.10.2005 р. № 324 зі змінами та доповненнями.

Відсотковий еквівалент складає 100%;

- наявність документів про освіту (державного зразка) працівників суб'єкта, що надає соціальну послугу – в особових справах працівників містяться документи про освіту (державного зразка).

Відсотковий еквівалент складає 100%;

- наявність особистих медичних книжок надавачів соціальної послуги та проходження обов'язкових медичних оглядів – всі соціальні робітники мають особисті медичні книжки, пройшли обов'язковий медичний огляд.

Відсотковий еквівалент складає 100%;

- наявність графіка проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг – в територіальному центрі проводяться наради з інформування персоналу щодо чинного законодавства та організації їх роботи відповідно до затвердженого плану.

Відсотковий еквівалент складає 100%;

Узагальнений статус показника «*професійність*» 100%, що відповідає статусу «*добре*».

Підводячи підсумки зовнішнього оцінювання, на підставі аналізу показників діяльності територіального центру з надання соціальних послуг «натуральна допомога», оцінка якості надання соціальних послуг відповідає статусу «*Добре*».

Загальна оцінка якості соціальних послуг, які надаються у Збаразькому районному комунальному територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Збаразької міської ради – «добре» - **продовжувати роботу з суб'єктом.**

Незважаючи на хороші показники роботи територіального центру, надаємо рекомендації та заходи, спрямовані на вдосконалення процесу обслуговування і підвищення якості надання соціальних послуг в територіальному центрі за такими напрямками:

- керуватися вимогами діючого законодавства у сфері надання соціальних послуг в частині, що не суперечить Закону України «Про соціальні послуги»;
- продовжувати роботу щодо виявлення самотніх та самотньо-проживаючих громадян похилого віку та осіб з інвалідністю з метою надання їм необхідної соціальної допомоги;
- вивчати рівень задоволення отримувачів соціальних послуг та знайомити їх зі змінами в діючому законодавстві;
- продовжувати своєчасне та якісне надання соціальних послуг;
- систематично організовувати заходи, спрямовані на підвищення кваліфікації співробітників: навчальні та тематичні семінари, практикуми, виробничі та адміністративні наради, обмін досвідом роботи, направлення на курси підвищення кваліфікації;
- своєчасно та результативно реагувати на звернення громадян щодо соціального обслуговування;
- працювати над вдосконаленням рівня безперешкодного доступу до установи осіб з обмеженими можливостями;
 - в межах фінансової можливості сприяти зміцненню матеріально-технічної бази територіального центру (закупівлі спецодягу, сільськогосподарського інвентарю);

Розширювати та вдосконалювати послугу натуральна допомога шляхом організації постійно діючої мултидисциплінарної команди для охоплення всієї громади послугою натуральна допомога (дрібний ремонт житла, рубання дров, косіння трави, перукарські послуги, швацькі тощо).

Розширювати та вдосконалювати послугу соціальна адаптація шляхом:

- організації виїзних екскурсій для осіб, що обслуговуються у відділенні денного перебування;
- організації заняття із скандинавської ходьби та фізичної культури;
- організації роботи психологічної кімнати для отримувачів соціальних послуг та працівників;
 - провести нараду із працівниками територіального центру з метою оприлюднення результатів проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг;
 - оприлюднити на сайті міської ради результати проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг у територіальному центрі.

Підсумки зовнішньої оцінки якості соціальних послуг розглянуто на засіданні Комісії 21 липня 2021 року, протокол № 2

Заступник голови комісії

Ганна ХОДИНЧАК

Секретар комісії

Віра ЛІНКЕВИЧ

Члени комісії

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____