

**Звіт про результати проведення
внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг
«догляд вдома», «паліативний догляд»,
«соціальна адаптація» та «консультування»
за 2018 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» та від 02.07.2015 № 678 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування», 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» та «консультування» за 2018 рік у відділеннях соціальної допомоги вдома № 1 та № 2, відділенні паліативної допомоги вдома та відділенні денного перебування.

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 14.11.2018 по 05.12.2018 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; бесіди з персоналом відділень соціальної допомоги вдома № 1 та № 2, відділення паліативної допомоги вдома та відділення денного перебування.

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: 184 особи (91 – опитування, 93 – особові справи), які отримують соціальні послуги у відділеннях соціальної допомоги вдома, що станом на 01.11.2018 склало 37 % від загальної кількості отримувачів; 45 осіб (25 – опитування, 20 – особових справ) – відділення паліативної допомоги вдома – 48%; 119 осіб (39 – опитування, 80 – особових справ) – відділення денного перебування – 51 %.

За кожним показником якості, за відповідними критеріями оцінювання, з врахуванням результатів опитування (анкетування та бесіди), 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	Консультавання
<i>Адресність та індивідуальний підхід</i>	94%	100%	89%	95%
<i>Результативність</i>	88%	98%	91%	91%
<i>Своєчасність</i>	100%	100%	100%	82%
<i>Доступність та відкритість</i>	92%	90%	89%	91%
<i>Повага до гідності отримувача</i>	92%	80%	91%	91%
<i>Професійність</i>	100%	100%	100%	100%
<i>Загальна оцінка</i>	94%	95%	93%	92%
<i>Статус</i>	«Добре»	«Добре»	«Добре»	«Добре»

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

- адресність та індивідуальний підхід – для кожного отримувача послуги (100%) визначені потреби та складені відповідні індивідуальні плани (100%), в більшості випадків (74%) плани повністю відповідають потребам отримувача соціальної послуги, перегляд планів здійснюється своєчасно (97%) 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 (69%), що пов'язано не тільки з отриманням допомоги у повсякденному житті, але й відчуттям турботи та моральної підтримки, задоволеність отримувачів соціальною послугою в цілому (97%);
- 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 (100%);
- доступність та відкритість – всі приміщення, в яких розташований Територіальний центр, відповідають санітарним 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%), інформація щодо діяльності закладу протягом 2018 року висвітлювалася у статтях київських газет, а також у програмах телевізійних каналів, у яких неодноразово брала участь директор закладу, у кожному з приміщень розміщені інформаційні стенди з відповідними матеріалами, проте немає в наявності буклетів та недостатня кількість інших роздаткових матеріалів (69%);

- 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, лише в одному приміщенні розміщено телефон гарячої лінії безоплатної правової допомоги (63%), 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%), працівники відділень протягом року проходили 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 25 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 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.

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 39 осіб та перевірено 80 особових справ. За результатами оцінювання 97 % опитаних отримувачів соціальної послуги в цілому задоволені якістю соціальної послуги «соціальна адаптація».

До проведення оцінки соціальної послуги «консультування» залучено 133 особи з відділень соціальної допомоги вдома № 1 та № 2, паліативної допомоги вдома та денного перебування. За результатами оцінювання 99 % залучених осіб в цілому задоволені соціальною послугою, яку отримують.

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» та «консультування» було виявлено:

- кількісний показник «кількість скарг» відповідає статусу «добре» (ВСД № 1 – 4% - статус «добре», ВСД № 2 – 4 % - статус «добре», ВПДВ – 0 % - статус «добре», ВДП – 0% - статус «добре»);
- у 2018 році всі 96 звернень на отримання соціальних послуг «догляд вдома», «паліативний догляд», «соціальна адаптація» та «консультування» розглянуті та задоволені у встановлені законодавством терміни;
- моніторинг якості надання соціальних послуг здійснювався відповідно до графіку моніторингу якості надання соціальних послуг 1 раз на рік.

Загальні показники внутрішньої оцінки якості соціальних послуг становлять:

- догляд вдома – 94 % - статус «добре»;
- паліативний догляд – 95 % - статус «добре»;
- соціальна адаптація – 93% - статус «добре»;
- консультування – 92 % - статус «добре».

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

Слід зазначити, що по всіх відділеннях показники оцінки якості покращилися у порівнянні з попереднім періодом (2017 роком), зокрема: збільшився показник за соціальною послугою:

- «догляд вдома» - на 1 %;
- «паліативний догляд» - на 2%;
- «соціальна адаптація» - на 6 %;
- «консультування» - на 3%,

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 та небайдужість співробітників Територіального центру до їх потреб, повагу до особистих переконань, безпеку під час отримання послуг та висловили свою довіру як на сьогоднішній день, так і на майбутнє. Така оцінка є однією з найважливіших складових оцінки діяльності Територіального центру.

Директор

Людмила ПРИМАК