**ЗВІТ**

**про проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг**

**в Чернівецькому комунальному територіальному центрі соціального обслуговування «Турбота»**

На виконання наказу Міністерства соціальної політики   
від 27.12.2013 р. № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» в Чернівецькому комунальному територіальному центрі соціального обслуговування «Турбота» (далі – територіальний центр) в у період з 06.11.2019 р. по 08.11.2019 р. проведено зовнішню оцінку якості надання соціальних послуг .

Метою зовнішньої оцінки є: моніторинг та контроль якості надання соціальної послуги територіальним центром.

Зовнішня  оцінка якості соціальних послуг проводилася комісією, створеною наказом департаменту праці та соціального захисту населення Чернівецької міської ради від 25.03.2019 р. №22 «Про створення комісії для проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, що надаються Чернівецьким комунальним територіальним центром соціального обслуговування «Турбота»».

Для проведення оцінки якості соціальних послуг застосовувалися кількісні (кількість скарг) та якісні показники (адресність та індивідуальний підхід; результативність; своєчасність; доступність та відкритість; повага до отримувачів соціальної послуги; професійність).

У 2018 році на обслуговуванні в територіальному центрі перебувало   
4615 осіб, в тому числі: у відділенні соціальної допомоги вдома – 1045 осіб, у відділенні денного перебування – 450 осіб; відділенні організації надання натуральної та грошової допомоги – 1112 осіб; у відділенні надання медичних послуг – 1429; у відділення надання побутових послуг та господарської діяльності – 1072 осіб.

За 2018 рік структурними підрозділами територіального центру надано 307853 послуги.

З метою вивчення думки отримувачів соціальних послуг щодо якості надання послуг, визначення дотримання показників якості соціальних послуг відповідно до державних стандартів та з метою отримання об’єктивної інформації у територіальному центрі проводиться систематичний моніторинг, що включає: проведення анкетування, телефонне опитування, спостереження за процесом надання соціальних послуг, хронометраж робочого часу, консультації з отримувачами соціальних послуг, вивчення звернень.

Так, територіальним центром у 2018 році опитано288 підопічних, які обслуговуються у всіх структурних підрозділах центру, а саме: відділення соціальної допомоги вдома, відділення надання побутових послуг та господарської діяльності, відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги, відділення денного перебування, відділення надання медичних послуг.

Проаналізувавши результати опитування комісія з зовнішньої оцінки якості прийшла до висновку, що переважна кількість опитаних позитивно оцінює роботу надавача соціальних послуг, задоволення індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги, дотримання вимог й показників забезпечення якості, встановлених у Державному стандарті.

Соціальні робітники, які безпосередньо надають соціальну послугу, проводять самооцінку своєї діяльності, результати якої щотижнево обговорюються на виробничих нарадах.

Комісією з зовнішньої оцінки якості проведено вибіркову перевірку особових справ громадян, які знаходяться на обслуговуванні у територіальному центрі. Справи ведуться з дотриманням вимог постанови Кабінету Міністрів України від 29.12.2009 р. №1417 «Деякі питання діяльності територіальних центрів» та Державного стандарту догляду вдома, який затверджено наказом Міністерства соціальної політики від 13.11.2013 р. №760. Також проведено аналіз анкетування та опитування, проведеного під час внутрішнього оцінювання.

За результатами проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг у територіальному центрі комісією визначені:

**Кількісні показники:**

- кількість скарг  від отримувачів соціальної послуги у 2018 році складає 0,6%, які зареєстровані в журналі обліку особистого прийому громадян. Статус - добре;

- скарги  отримувачів соціальної послуги розглянуті  впродовж   
3 календарних днів, заявник повідомлений про результати розгляду справи – 100%. Статус - добре;

- частка задоволених звернень про отримання соціальних послуг складає 100%. Статус - добре;

- частка працівників, які підвищили рівень кваліфікації складає 14% від загальної кількості працівників. Такий показник є результатом відсутності курси для підвищення кваліфікації соціальних робітників, які складають основну частину працівників територіального центру. Статус - незадовільно;

- частота здійснення моніторингу якості надання соціальних послуг (100%) – моніторинг та оцінка якості надання соціальних послуг проводиться у територіальному центрі щороку та протягом року. Статус - добре.

Таким чином, для кількісних показників надання соціальних послуг переважає статус – добре. Отже, для **оцінки кількісного показника якості соціальних послуг** присвоюється узагальнений статус – **добре**.

**Якісні показники:**

1. **Адресність та індивідуальний підхід:**

- наявність визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги **(100%)** – всі особові справи отримувачів соціальної послуги догляду вдома, відділень надання медичних послуг та денного перебування містять карти визначення індивідуальних потреб, визначено ступінь індивідуальної потреби отримувачів соціальної послуги у наданні соціальної послуги догляду вдома;

- наявність індивідуального плану надання соціальної послуги, що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувача соціальної послуги – індивідуальні плани надання соціальної послуги догляду вдома складені і узгоджені з кожним отримувачем соціальної послуги **(100%).** Один примірник індивідуального плану знаходиться у отримувачів соціальної послуги, другий залишається в особовій справі;

- забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальної послуги **(100 %)** – перегляд індивідуальних планів здійснюється один раз на півроку при повторному визначенні індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги, перегляд здійснено вчасно.

Узагальнена оцінка показника **Адресність та індивідуальний підхід** – **100%**, що відповідає статуту – **добре**.

**2. Результативність:**

**2.1.** Відділення соціальної допомоги вдома: рівень задоволеності соціальною послугою – **99,7%**; покращення емоційного, психологічного стану – **99%**.

**2.2.** Відділення надання побутових послуг та господарської діяльності: рівень задоволеності соціальною послугою **– 100%**; покращення емоційного, психологічного стану – **100%**.

**2.3.** Відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги: рівень задоволеності соціальною послугою **– 100%**; покращення емоційного, психологічного стану – **100%**.

**2.4.** Відділення денного перебування: рівень задоволеності соціальною послугою **– 100%**; покращення емоційного, психологічного стану – **100%**.

**2.5.** Відділення надання медичних послуг: рівень задоволеності соціальною послугою **– 100%**; покращення емоційного, психологічного стану – **100%**.

В ході перевірки під час опитування були отримані позитивні відгуки щодо роботи соціальних робітників та інших працівників центру. Проте також виявлено, що 1 отримувач соціальної послуги догляду вдома не в повній мірі задоволений якістю надання послуг та ставленням до себе соціального робітника, 3 підопічних відзначили, що у них не покращився психологічний стан у процесі надання послуг. Їм запропоновані консультації з психологом центру, також проведена відповідна робота з соціальними робітниками. Працівникам, роботу яких позитивно оцінили отримувачі соціальної послуги, висловлені подяки на виробничих нарадах, а також збільшено відсоток премії.

Узагальнена оцінка показника **Результативність – 99,8%**, що відповідає статуту – **добре**.

**3. Своєчасність:**

Рішення щодо надання соціальної послуги приймається вчасно, відповідно до чинного законодавства та державних стандартів. Визначення індивідуальних потреб та підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги догляду вдома підопічних відділень соціальної допомоги вдома та відділення денного перебування здійснені у встановлений строк. Договори про надання соціальної послуги догляду вдома підписані у двосторонньому порядку терміном на один рік, пролонгація договорів проводиться щороку, терміни не порушені.

Оцінка показника **Своєчасність – 100%**, що відповідає статуту – **добре**.

1. **Доступність та відкритість:**

Наявність приміщень, що відповідають санітарним та протипожежним вимогам – центральний офіс територіального центру знаходиться в центрі міста, має зручне транспортне сполучення. Філіал центру, зокрема відділення №2 соціальної допомоги вдома, знаходиться у Садгірському районі міста Чернівці. Приміщення і кабінети відповідають санітарним та протипожежним нормам, розташовані на першому поверсі, що є зручним для підопічних та відвідувачів, за винятком кабінету відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги, куди ускладнений доступ громадянам, які пересуваються на візках. Будівля обладнана пандусом, туалетом для людей з обмеженими можливостями та кнопкою виклику спеціаліста, в коридорі пороги облаштовані похилими скосами для доступу людей, які користуються інвалідними візками, встановлені таблички зі шрифтом Брайля для відвідачів з порушеннями зору. У кожному відділенні є інформаційні картки з переліком послуг, які надаються центром «Турбота», а також порядок та умови їх надання, зміст. Оформлені стенди з інформацією, роздатковими матеріалами та фотозвітами про роботу територіального центру для відвідувачів та підопічних, працює сайт центру. Через брак приміщень відсутній просторий зал для проведення занять з підопічними відділення денного перебування, окрема кімната-роздягальня у кабінеті ЛФК, приміщення для проведення парафінотерапії.

Оцінка показника **Доступність та відкритість – 90%**, що відповідає статуту – **добре**.

**5. Повага до отримувача соціальної послуги:**

- відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ставлення до них надавачів соціальної послуги **(100%)** – згідно з проведеним анкетуванням в цілому отримувачі соціальних послуг задоволені ставленням до них працівників, які надали послуги. За звітний період до центру надійшло 6 подяк від підопічних у письмовій формі.

- повага до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій щодо них **(100%)** – працівники центру у своїй роботі використовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувачів соціальної послуги) та з повагою ставляться до раси, національності, культури, релігії, віку, статі отримувачів соціальної послуги. Фактів негуманних і дискримінаційних дій щодо отримувачів соціальної послуги не зафіксовано;

- наявність оформлених стендів із зазначенням інформації про правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг **(100%)** – оформлено стенд з інформацією, куди можна звернутися у разі виникнення непорозумінь між підопічним та працівником центру, створене місце для роботи запитувачів публічної інформації.

- дотримання принципу конфіденційності **(100%)** – вжиті необхідні заходи щодо захисту персональних даних отримувачів соціальних послуг відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних». Соціальні робітники поінформовані щодо нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації.

Узагальнена оцінка показника **Повага до отримувача соціальної послуги** – **100%**, що відповідає статуту – **добре**.

**6. Професійність:**

Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації, затверджені посадові інструкції. Працівники територіального центру щороку проходять обов’язковий медичний огляд, наявні особисті медичні книжки з допуском до роботи. В особових справах працівників є документи про освіту (державного зразка). Розроблений інструктаж для нових співробітників з питань охорони праці та надання першої медичної допомоги. Проведена атестація 11 працівників центру з метою присвоєння та підтвердження їм кваліфікаційних категорій, 5 працівників здобувають освіту за спеціальністю «Соціальна робота», введено в штатний розпис посаду молодшої медичної сестри з догляду за хворим. Щосереди проводяться виробничі наради з соціальними робітниками. В зв’язку з відсутністю відповідних курсів підвищення кваліфікації та навчання для соціальних робітників, адміністрацією центру затверджено план проведення занять з приводу медичних та юридичних питань, етики міжособистісного спілкування, попередження конфліктів тощо. Заняття проводять досвідчені працівники центру, а також залучаються працівники з інших установ. Соціальні робітники забезпечуються спецодягом, взуттям, сумками, проїзними квитками та гумовими рукавицями.

Оцінка показника **Професійність – 90%**, що відповідає статуту – **добре**.

Узагальнений статус якісних показників соціальних послуг – «**добре**».

Згідно з шкалою оцінки якісних та кількісних показників з надання соціальних послуг територіальним центром узагальнений статус відповідає рівню – добре. Чернівецькому комунальному територіальному центру соціального обслуговування «Турбота» рекомендовано продовжити роботу з надання послуг.