

## ЗВІТ

про проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг управлінням соціального захисту населення виконавчого комітету Лубенської міської ради у територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Лубенської міської ради

На виконання на виконання ПКМУ від 01.06.2020 № 449 «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» проведено зовнішню оцінку якості соціальних послуг та створено комісію для її проведення відповідно до наказу начальника управління соціального захисту населення Лубенської міської ради від 15.03.2021р.№ 16-ОС.

Зовнішня оцінка якості соціальних послуг, які надаються особам, що перебувають на обслуговуванні у відділенні денного перебування та відділенні соціальної допомоги вдома територіального центру організована і проведена з 15 лютого по 19 лютого 2021 року, за період роботи з січня по грудень 2020 року

Метою зовнішньої оцінки є моніторинг та контроль якості надання соціальних послуг: догляду вдома, паліативної допомоги, соціальної адаптації, денного догляду та консультивання для виявлення відхилень від запланованих показників і формування пропозицій впливу для усунення недоліків.

Визначення якості соціальних послуг проведено шляхом спостереження за процесом надання соціальних послуг, вивчення документації, в т.ч. звернень, опитування 809 отримувачів соціальних послуг, які оцінили адресність та індивідуальний підхід, довіру, своєчасність, доступність, зручність, повагу до гідності отримувача соціальної послуги, професійність надавачів соціальних послуг.

Для організації комплексного надання якісних соціальних послуг громадянам похилого віку та особам з інвалідністю в територіальному центрі працює відділення соціальної допомоги вдома, відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги та відділення денного перебування.

Протягом 2020 року в територіальному центрі обслуговувано 1894 особи.

Із загальної кількості отримали соціальні послуги у відділеннях: соціальної допомоги вдома - 435 особи, організації надання адресної натуральної та грошової допомоги - 278 осіб, денного перебування – 1181 особа.

Найбільш широким попитом у населення користується послуга догляду вдома, яка надається підопічним у домашніх умовах. Дана послуга

надається на безоплатних та платних умовах відповідно до розроблених та затверджених тарифів. Тарифи на платні соціальні послуги переглядаються у разі істотних змін результатів діяльності територіального центру. За звітний період платно надано 25 особам.

Відділення соціальної допомоги вдома організує роботу та надає соціальні послуги відповідно до Державного стандарту догляду вдома, який затверджений наказом Міністерства соціальної політики України від 13.11.2013р. № 760, до Державного стандарту паліативного догляду, який затверджений наказом Мінсоцполітики від 29.01.2016 № 58.

Відділення денного перебування організує роботу та надає соціальні послуги відповідно до Державного стандарту денного догляду (наказ МспУ від 30.07.2013р. № 452), Державного стандарту соціальної адаптації (наказ МспУ від 18.05.2019р. № 514), Державного стандарту соціальної послуги консультування (наказ МспУ від 02.07.2015р. № 678).

З метою доступності соціальних послуг, охоплення більшої чисельності осіб, задоволення їх потреб, а також зважаючи на потреби тих осіб, які проживають у віддалених мікрорайонах міста, запроваджено надання соціальних послуг мультидисциплінарною командою. Протягом 2020 року соціальним працівником, перукарем, швачкою, сестрою медичною, психологом, робітником з комплексного обслуговування та ремонту було обслужено 207 осіб.

При відділенні денного перебування надається послуга по перевезенню «Соціальне таксі» пенсіонерам та особам з інвалідністю. Обслуговування спецавтотранспортом здійснюється відповідно заздалегідь до поданих заявок. Послугою «соціального таксі» скористалися 13 осіб та отримали 20 послуг, яких було перевезено до закладів охорони здоров'я, закладів культури для взяття участі у культурно-масових заходах, банківських установ, органів соціального захисту.

122 слухача отримали сертифікати на підтвердження того, що пройшли курс навчання в «Університеті третього віку» в 2019-2020 навчальному році.

926 пенсіонерів отримали соціальні послуги фізкабінету, тренажерного залу та лікувальної фізкультури, послуги фітобару, релаксації та медитації. Послугами соціального офісу скористалось 38 пенсіонерів. Інструктором з трудової адаптації обслужено 98 особи.

Визначення індивідуальних потреб отримувачів соціальних послуг денного догляду, соціальної адаптації, консультування, догляд вдома, паліативної допомоги та складання індивідуальних планів, відповідно до встановлених вимог, проводяться всім громадянам, що перебувають на обслуговуванні у територіальному центрі. Згідно поданих заяв громадян, які звернулися за отриманням соціальних послуг у 2020 році до управління соціального захисту населення Лубенської міської ради, своєчасно приймалися рішення щодо надання соціальних послуг, відповідно до Закону України «Про соціальні послуги» від 17.01.2019р. № 2671-VIII, Постанови КМУ «Про організацію надання соціальних послуг» від 01.06.2020р. №587 та

з дотриманням наказу Міністерства соціальної політики України від 16.06.2020р. №419 «Про затвердження Методики обчислення середньомісячного сукупного доходу сім'ї для надання соціальних послуг».

Оформлені відповідні документи, складені індивідуальні плани. З усіма громадянами, що приймалися на обслуговування, укладено договори відповідно до затвердженої форми з дотриманням вимог державного стандарту. У разі потреби чи закінчення строку дії договору вони переглядаються, укладаються або продовжуються додаткові угоди.

В приміщенні територіального центру є інформаційні куточки, стенди з якими відвідувачі можуть ознайомитись самостійно. Приміщення обладнано необхідними меблями, які знаходяться в задовільному стані. Працівники територіального центру забезпечені комп'ютерною технікою, діє локальна мережа та мережа Інтернет. Матеріально-технічна база знаходиться в задовільному стані.

З метою вивчення зворотної думки отримувачів соціальних послуг у територіальному центрі проводиться систематичний моніторинг, внутрішня оцінка якості, що включає проведення опитування, спостереження за процесом надання соціальних послуг, проведення бесід з персоналом відділення, що надає послугу, аналіз відгуків щодо організації та надання соціальних послуг.

Відгуки отримувачів соціальних послуг фіксуються в актах перевірок, в книзі відгуків, опитуваниках.

Для вивчення якості надання послуг, які надаються у територіальному центрі щороку затверджується оновлений склад комісії та план проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг. Опитування отримувачів послуг організовано з метою визначення відповідності наданої соціальної послуги Державному стандарту та потреби отримувачів, отримання об'єктивної інформації, необхідної для оцінки та поліпшення якості надання соціальної послуги догляду вдома, паліативної допомоги, денного догляду, соціальної адаптації, консультування вивчення реального стану соціального обслуговування відділеннями територіального центру. Опитування проводили члени комісії внутрішньої оцінки якості соціальних послуг методом інтерв'ювання.

Так, територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) міської ради організована і проведена з 27 січня по 12 лютого 2021 року внутрішня оцінка якості соціальних послуг, відповідно до наказу директора територіального центру від 26.01.2021р. №8-Г, за період роботи з січня по грудень 2020 року. Складено 809 опитувальників.

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

Працівники відділення, які безпосередньо надають соціальні послуги, проводять самооцінку своєї діяльності, результати якої щотижнево обговорюються на виробничих нарадах.

Комісією з зовнішньої оцінки якості проведено вибіркочу перевірку особових справ громадян, які знаходяться на обслуговуванні у територіальному центрі.

Для проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг догляду вдома, паліативної допомоги, денного догляду, соціальної адаптації, консультування застосовуються:

рекомендації щодо шкали оцінки якості соціальних послуг, наведені у додатку 2 Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, затверджених наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904;

показники якості соціальної послуги соціальної послуги вдома, надані у додатку 4 Державного стандарту догляду вдома, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики від 13.11.2013р № 760;

показники якості соціальної послуги паліативна допомога, надані у додатку 4 Державного стандарту паліативного догляду, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики від 29.01.2016р № 58;

показники якості соціальної послуги денний догляд, наведені у додатку 4 Державного стандарту денного догляду, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики від 30.07.2013р № 452;

показники якості соціальної послуги соціальна адаптація, наведені у додатку 4 Державного стандарту соціальна адаптація, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики від 18.05.2014р № 514;

показники якості соціальної послуги консультування, наведені у додатку 4 Державного стандарту соціальної послуги консультування, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики від 02.07.2015р № 678.

### **Результати організації та проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг у територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Лубенської міської ради**

#### 1. Оцінка кількісних показників соціальних послуг.

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 соціальних послуг проаналізовано наступн:

- кількість скарг від отримувачів соціальної послуги – за звітний період до територіального центру надходила 1 скарга – недоліки усунені. Відсотковий еквівалент 99%. Статус – добре.
- кількість отримувачів соціальної послуги, у яких відбулося покращення емоційного, психологічного та фізичного стану – 1894 особи ( 100%).

- частка працівників, які підвищили рівень кваліфікації складає 15% Статус – незадовільний.
- частота здійснення моніторингу якості надання соціальних послуг – моніторинг якості надання соціальних послуг проводиться 4 рази на рік.(100%). Статус – добре.

Таким чином, для кількісних показників якості надання соціальних послуг переважає статус «добре». Отж, для оцінювання кількісного показника якості соціальних послуг в цілому присвоюється узагальнений статус «добре».

## 2. Оцінка якісних показників соціальних послуг, що передбачні Державними стандартами:

### **2.1 Показник «адресність та індивідуальний підхід».**

Всі особові справи отримувачів соціальних послуг містять картки визначення (оцінювання) індивідуальних потреб у соціальному обслуговуванні (наданні соціальних послуг) та визначений ступінь індивідуальної потреби отримувача. Індивідуальні плани надання соціальних послуг, які ґрунтуються на визначенні індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, склалися за формою відповідно до державних стандартів й узгоджувалися з кожним отримувачем та завідувачем відділень. Індивідуальні плани склалися у двох примірниках та підписувалися отримувачами соціальної послуги і завідувачами відділень. Один примірник знаходиться у отримувачів соціальних послуг, другий залишається в особовій справі. У разі потреби індивідуальні плани переглядаються один раз у квартал. Відсотковий еквівалент складає 100%. Узагальнений статус показника «адресність та індивідуальний підхід»- 100%, що відповідає статусу «добре».

### **2.2. Показник «результативність».**

Протягом періоду проведення зовнішньої оцінки опитано 908 громадян, які отримують соціальні послуги. З них 907 повністю задоволені роботою надавачів послуг, умовами виконання договорів. Отримувачі соціальних послуг констатували покращення емоційного, психологічного, фізичного стану порівняно з періодом, коли соціальні послуги не надавалися. В ході перевірок роботи соціальних робітників та працівників, проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, проводились опитування отримувачів соціальних послуг щодо якості їх надання. Комісія з оцінки якості соціальних послуг працювала поетапно: проведено збір даних та показників щодо надання соціальних послуг, проведено анкетування та аналіз отриманих даних, здійснено узагальнення результатів та визначено заходи на покращення стану надання соціальних послуг. За період проведення оцінки скарг не зареєстровано, а звернень зареєстровано від 25 осіб, що стосуються роз'яснень діючого соціального законодавства та клопотань про взяття на обслуговування, які на сьогодні повністю задоволені. Відсотковий еквівалент складає 98%.

Колективним договором, укладеного між адміністрацією та профспілковим комітетом територіального центру, передбачена система заохочування для надавачів соціальних послуг, роботу яких позитивно оцінюють отримувачі соціальних послуг (додаток до Колективного договору Положення про преміювання). Відсотковий еквівалент складає 100%.

Узагальнений статус показника «результативність» - 99%, що відповідає статусу «добре».

### **2.3. Показник «своєчасність».**

Рішення про надання соціальної послуги чи відмову у її наданні приймається управлінням соціального захисту населення протягом 10 календарних днів з моменту звернення (подачі заяви) отримувача соціальної послуги або його законного представника та з урахуванням ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальних послуг, що визначається згідно з додатком Державних стандартів.

Результати визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги є підставою для складання (прегляду) індивідуального плану та укладання договору про надання соціальних послуг.

Через 30 днів з дня початку надання соціальної послуги соціальним працівником (за потреби) проводиться повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з метою коригування індивідуального плану (за потреби). Надалі повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги здійснюється один раз на півроку.

Протягом 5 днів з дня прийняття рішення про надання соціальної послуги укладається договір про її надання, який підписується у двохсторонньому порядку. Строки та терміни надання соціальних послуг відповідають відповідним зазначеним у договорах.

Відділеннями складено 1894 договори та індивідуальних планів. Відсотковий еквівалент складає 100%. Стату показника «своєчасність» - 100%, що відповідає статусу «добре».

### **2.4. Показник «доступність та відкритість».**

Приміщення одноповерхові, кабінети територіального центру знаходяться на першому поверсі, що є безумовно зручним для відвідувачів відділення денного перебування. Сектор очікування обладнано місцями для сидіння. При вході до відділення соціальної допомоги вдома міститься кнопка виклику, що є необхідним для осіб з обмеженими фізичними можливостями. Вздовж коридорів розміщені вказівники, всі двері облаштовані табличками з надписом назви кабінету, назви відділення та режим роботи установи. В коридорах оформлені стенди з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги, розміщені копії буклетів про правозахисні організації та порядок надання ними послуг і розгляду заяв громадян, інформаційні картки соціальних послуг. Відповідна інформація також розміщена на веб-сайті міської ради.

Територіальний центр висвітлює свою діяльність в друкованих засобах масової інформації та на веб-сайті міської ради. Так, в 2020 році в ЗМІ було розміщено 2 публікації та на сайті - 5 публікацій.

Відсотковий еквівалент складає 100%.

Статус показника «доступність та відкритість» – 100%, що відповідає статусу «добре».

**2.5. Показник «повага до гідності отримувача соціальної послуги».**  
До територіального центру скарг від отримувачів соціальних послуг не надходило. 809 опитаних отримувачів соціальних послуг задоволені ставленням до себе працівниками територіального центру. З усіма отримувачами заключні договори про надання соціальних послуг (1894), в яких зазначені права і 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 послуг. Працівники у своїй роботі використовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувача соціальної послуги), з повагою ставляться до віку, статі отримувачів, провадять свою діяльність з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій щодо них. Фактів негуманних і дискримінаційних вчинків щодо отримувачів соціальної послуги не виявлено. Відсотковий еквівалент складає 100%.

Статус показника «повага до гідності отримувача соціальної послуги» – 100%, що відповідає статусу «добре».

## **2.6. Показник «професійність».**

Штатний розпис установи розроблено 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. 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 №324 зі змінами та доповненнями. Відсотковий еквівалент (100%).

В особових справах працівників містяться документи про освіту (державного зразка) Кваліфікаційним вимогам щодо освіти відповідно напрямку відповідають більшість фахівців та працівників. Відсотковий еквівалент (95%).

Щороку надавачі соціальних послуг догляду вдома та денного перебування проходять медичні огляди про що робляться відмітки в санітарних книгах. Керівником терцентру та завідувачами відділень організовується проведення виробничих нарад з питань вивчення діючого законодавства у сфері надання соціальних послуг фахівців з соціальної роботи, соціальних працівників та проведення навчань соціальних робітників. Щомісяця на зборах соціальних робітників проводиться інформаційно-роз'яснювальна робота з питань охорони праці працівників та забезпечення безпечних умов проживання їх підопічних.

Працівники, що надають соціальні послуги догляду вдома, стовідсотково забезпечені велосипедами, твердим та м'яким інвентарем (спецодягом, взуттям тощо). Періодичність та перелік видачі спецодягу та інвентарю затверджено Додатком 8 та 9 Колективного договору на 2016 - 2020 роки. Працівники, що надають інші соціальні послуги, забезпечені спецодягом, інвентарем, витратними матеріалами, комп'ютерною технікою та програмним забезпеченням. Відсотковий еквівалент складає 100%.

Узагальнений статус показника «професійність» 98 %, що відповідає статусу «добре».

Узагальнений статус якісних показників соціальних послуг, що надаються територіальним центром – «добре».

Співпраця з громадськими організаціями: міською радою ветеранів, Товариством Червоного Христа, Спілкою жінок-трудівниць «За майбутнє дітей України», з секретарями мікрорайонів та релігійними організаціями - дає змогу забезпечити широку проінформованість населення та виявлення осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги.

Підводячи підсумки, на підставі аналізу показників діяльності з надання соціальних послуг, Комісія з зовнішньої оцінки якості соціальних послуг територіального центру соціального обслуговування оцінює якість соціальних послуг наступним чином:

- догляд вдома – «добре»;
- паліативна допомога – «добре»;
- соціальна адаптація – «добре»;
- денний догляд – «добре»;
- консультування – «добре».

Шляхом переважаючих узагальнених даних відсотковий еквівалент в цілому складає 97% та відповідає статусу «добре».

Пропозиції щодо пріоритетних напрямів удосконалення якісних показників соціальних послуг територіального центру:

- продовжувати інформаційно-роз'яснювальну роботу серед мешканців Лубенської міської ОТГ з питань роботи відділень територіального центру з метою виявлення громадян та осіб з інвалідністю та подальшого надання їм необхідної допомоги;



- інформувати населення про діяльність Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Лубенської міської ради через засоби масової інформації, розповсюджувати інформаційні матеріали тощо;
- підтримувати в актуальному стані інформаційний стенд;
- проводити навчання по опрацюванню нормативно-правової бази і Методичних рекомендацій щодо діяльності відділень територіального центру;
- продовжувати дотримуватися показників якості надання соціальних послуг, строків та принципів їх надання передбачених у Державних стандартах;
- продовжувати своєчасно, якісно та в повному обсязі надавати соціальні послуги;
- продовжувати своєчасно та результативно реагувати на звернення громадян щодо соціального обслуговування;
- продовжувати своєчасно здійснювати аналіз та обробку індивідуальних планів надання соціальних послуг в частині їх перегляду;
- проводити відповідну роботу з надавачами соціальних послуг щодо підвищення якості соціального обслуговування отримувачів послуг;
- проводити планові та раптові перевірки роботи соціальних робітників, з метою виявлення випадків порушення чи недотримання законодавчих нормативно-правових актів, що регулюють надання соціальних послуг, вживати заходи щодо їх усунення та аналіз причин, внаслідок яких відбулися такі порушення;
- продовжувати співпрацю з органами місцевого самоврядування, громадськими організаціями в напрямку своєчасного виявлення потреб та їх задоволення на високому якісному рівні;
- планувати подальшу діяльність Територіальних центрів з урахуванням встановлених карантинних обмежень.

Перший заступник начальника управління,  
голова комісії

Т.І. Шаповал

Члени комісії:

Н.О.Олійник

В.І. Знаєнко

Ю.Ф. Куць

О.Д. Пивовар

- денний догляд - «добре»;
- консультування - «добре».

Шляхом переважаючих узагальнених даних відсотковий еквівалент в цілому складає 97% та відповідає статусу «добре».

Пропозиції щодо пріоритетних напрямів удосконалення якісних показників соціальних послуг територіального центру:

- продовжувати інформаційно-роз'яснювальну роботу серед мешканців Лубенської територіальної громади з питань роботи відділень територіального центру з метою виявлення громадян та осіб з інвалідністю для подальшого надання їм необхідної допомоги;
- інформувати населення про діяльність Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Лубенської міської ради через засоби масової інформації;
- продовжувати своєчасно, якісно та в повному обсязі надавати соціальні послуги;
- продовжувати своєчасно здійснювати аналіз та обробку індивідуальних планів надання соціальних послуг ;
- проводити відповідну роботу з надавачами соціальних послуг щодо підвищення якості соціального обслуговування отримувачів послуг;
- проводити планові та раптові перевірки роботи соціальних робітників з метою виявлення випадків порушення чи недотримання законодавчих нормативно-правових актів, що регулюють надання соціальних послуг, вживати заходи щодо їх усунення та аналіз причин їх виникнення;
- продовжувати співпрацю з органами місцевого самоврядування, громадськими організаціями для своєчасного виявлення потреб населення та їх задоволення на якісному рівні;
- планувати діяльність Територіального центру з урахуванням встановлених карантинних обмежень.

Перший заступник начальника управління,  
голова комісії

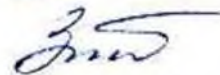


Т.І. Шаповал


Члени комісії:



Н.О. Олійник



В.І. Знаєнко



Ю.Ф. Куць



О.Д. Пивовар