**Звіт**

**про проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг**

**у Київському міському та районних територіальних центрах соціального обслуговування (надання соціальних послуг)**

**м. Києва**

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», наказів Міністерства соціальної політики України від 23.12.2013 № 904 «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг», від 30.07.2013 № 452 «Про затвердження Державного стандарту денного догляду», від 13.11.2013 № 760 «Про затвердження Державного стандарту догляду вдома», від 18.05.2015 № 514 «Про затвердження Державного стандарту соціальної адаптації» від 02.07.2015 № 678 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування», від 29.01.2016 № 58 «Про затвердження Державного стандарту паліативного догляду» та наказу Департаменту соціальної політики виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 22.01.2021 № 07 «Про створення комісії для проведення моніторингу щодо оцінки якості надання соціальних послуг» у Київському міському територіальному центрі соціального обслуговування (далі – міський територіальний центр) та районних територіальних центрах соціального обслуговування (надання соціальних послуг) (далі – районні територіальні центри) 22.01.2021 по 22.02.2021 року проходила зовнішня оцінка якості надання соціальних послуг, а саме: догляд вдома, денний догляд, паліативний догляд, соціальна адаптація та консультування.

Завдання зовнішньої оцінки якості соціальних послуг:

– дослідити результати внутрішньої оцінки якості із застосуванням принципа постійного покращення якості;

– поглибити всі теми, які були недостатньо розвинуті під час внутрішньої оцінки;

– надати загальну оцінку діяльності та якості послуг, що надаються отримувачам;

– розробити рекомендації для покращення якості послуг, що надаються.

У роботі по визначенню оцінки якості надання соціальних послуг застосовувались кількісні та якісні показники цих послуг, зокрема:

- кількість скарг і результати їх розгляду;

- кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги;

- періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги;

- адресність та індивідуальний підхід;

- результативність;

- своєчасність;

- доступність та відкритість;

- повага до отримувача послуг;

- професійність персоналу.

При визначенні оцінки якості соціальних послуг використовувалась сукупність показників для виявлення відповідності наданих соціальних послуг Державному стандарту догляду вдома, Державному стандарту денного догляду, Державному стандарту паліативного догляду, Державному стандарту консультування та Державному стандарту соціальної адаптації.

Під час зовнішнього оцінювання було проведено телефонне опитування та спілкування з отримувачами соціальних послуг або їх законними представниками; бесіди з персоналом; вивчалася робоча документація, звіти та інші документи, що стосувалися внутрішньої оцінки якості.

**У структурі Київського міського територіального центру функціонують:**

- спеціалізоване відділення соціальної допомоги вдома інвалідам з психічними захворюваннями (далі – спеціалізоване відділення);

- відділення надання транспортних послуг;

- відділення організації надання адресної і натуральної допомоги.

**У структурах районних територіальних центрів функціонують:**

- 31 відділення соціальної допомоги вдома;

- 1 відділення паліативної допомоги вдома (Печерський район);

- 13 відділень денного перебування;

- 9 відділень організації надання адресної натуральної та грошової допомоги;

- 8 відділень надання соціальних та реабілітаційних послуг для дітей з інвалідністю, відділення ранньої соціально-медичної реабілітації дітей з дитячим церебральним паралічем, розумово відсталих дітей та дітей з ураженням центральної нервової системи з порушенням психіки (Дарницький район), група для надання соціальної послуги денного догляду дітям з інвалідністю (Шевченківський район).

- інші відділення.

У 2020 році у міському та районних територіальних центрах різноманітні соціальні послуги отримали 28 503 особи.

**Соціальна послуга догляд вдома**

Соціальна послуга догляд вдома у 2020 році надавалася міським та районними територіальними центрами. На час проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг загальна кількість отримувачів соціальної послуги догляду вдома становила 10 387 осіб. У опитуванні/анкетуванні взяло участь 1558 осіб, що складає 15 % від загальної кількості отримувачів вказаної послуги.

Кількісні показники якості соціальної послуги догляду вдома, а саме **«кількість скарг і результати їх розгляду», «кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги» та «періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги»** відповідають статусу «добре» у міському та всіх районних територіальних центрах.

Робота відділень соціальної допомоги вдома та спеціалізованого відділення за напрямком **«Адресність та індивідуальний підхід»** відповідає статусу «добре» у міському та всіх районних територіальних центрах.

Напрямок «Адресність та індивідуальний підхід» оцінювався шляхом телефонного опитування працівників територіального центру та отримувачів послуг або їх законних представників, а також за результатами аналізу особових справ отримувачів.

Під час спілкування громадяни зазначили, що їх індивідуальні потреби враховуються при наданні послуги догляд вдома. Перевірка особових справ отримувачів показала, що лише у незначної частини індивідуальних планів кількість заходів перевищує потреби отримувача або кратність відвідування не відповідає групі рухової активності.

Робота відділень соціальної допомоги вдома та спеціалізованого відділення за напрямком **«Результативність»** відповідає статусу «задовільно» у Святошинському та Шевченківському районах та статус – «добре» отримали міський та решта районних територіальних центрів.

Оцінка якості надання соціальних послуг за напрямком «результативність» відбулася шляхом опитування отримувачів соціальних послуг. Усі опитані громадяни у телефонній розмові висловили задоволення щодо отриманих послуг та вказали, що їх психологічний та емоційний стан у процесі надання соціальних послуг покращився.

Робота відділень соціальної допомоги вдома та спеціалізованого відділення за напрямком **«Своєчасність»** відповідає статусу «добре» у міському та всіх районних територіальних центрах.

В ході перевірки особових справ встановлено, що всі етапи прийняття громадян на обслуговування (прийняття рішення щодо надання соціальної послуги догляду вдома, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги догляду вдома) виконуються у встановлені Державним стандартом строки. У кожного отримувача соціальної послуги наявний підписаний у двосторонньому порядку договір про надання соціальної послуги догляд вдома.

Робота відділень соціальної допомоги вдома та спеціалізованого відділення за напрямком **«Доступність та відкритість»** відповідає статусу «задовільно» у Оболонському, Святошинському та Шевченківському районах та статус – «добре» отримали міський та решта районних територіальних центрів.

У міському та більшості районних територіальних центрів наявні стенди, які містять актуальну для громадян інформацію, зокрема про перелік послуг, інформаційні картки соціальних послуг з переліком документів, що необхідні для отримання таких послуг, графік роботи територіальних центрів, контакти за якими можна отримати детальну інформацію про наявні послуги та умови їх надання.

Інформація про роботу територіальних центрів постійно висвітлюється на сайті Департаменту соціальної політики, районних в місті Києві державних адміністрацій та на сторінках соціальної мережі Facebook.

Робота відділень соціальної допомоги вдома та спеціалізованого відділення за напрямком **«Повага до гідності отримувача соціальної послуги»** відповідає статусу «задовільно» у Шевченківському районному територіальному центрі та статус – «добре» встановлено у міському та інших районних територіальних центрах.

Оцінка здійснювалася на основі результатів відповідей отримувачів. Всі отримувачі висловили цілковите задоволення ставленням до них соціального робітника.

Робота відділень соціальної допомоги вдома та спеціалізованого відділення за напрямком **«Професійність»** відповідає статусу «задовільно» у Солом’янському та Шевченківському районах та статус – «добре» отримали міський та решта районних територіальних центрів.

Штатні розписи сформовані відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації, посадові інструкції погоджені з юристами, головами профспілкового комітету та затверджені директорами територіальних центрів.

Всі працівники ознайомлені з посадовими інструкціями під особистий підпис. За кожним новоприйнятим працівником закріплений наставник, який допомагає у вирішені питань, що виникають під час стажування.

Атестація соціальних працівників проводиться відповідно наказу Міністерства соціальної політики України від 01.10.2012 № 612. Атестація проводиться не частіше ніж раз на три роки.

Соціальні робітники та працівники, які контактують з отримувачами соціальних послуг мають медичні книжки, з наявними відмітками про проходження щорічного медичного огляду.

В цілому робота відділень міського та районних територіальних центрів, що надають послугу догляду вдома, відповідає статусу **«добре»**: у міському територіальному центрі, територіальних центрів Голосіївського, Дарницького, Деснянського, Дніпровського, Оболонського, Печерського, Подільського, Святошинського та Солом’янського районів. Статус **«задовільно**» визнано у територіальному центрі Шевченківського району.

Проблемними питаннями у наданні соціальної послуги догляду вдома є відповідність заходів, зазначених у планах, індивідуальним потребам отримувачів, чітке визначення групи рухової активності та пов’язана з цим кількість відвідувань, вибір зручного для отримувача часу надання соціальної послуги.

**Соціальна послуга денний догляд**

Соціальна послуга денний догляд у 2020 році надавалася 8 районними територіальними центрами: у відділеннях надання соціальних та реабілітаційних послуг для дітей з інвалідністю та групі для надання соціальної послуги денного догляду дітям з інвалідністю Шевченківського району.

На час проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг загальна кількість отримувачів соціальної послуги денного догляду становила 157 осіб. У опитуванні/анкетуванні взяли участь батьки 37 дітей з інвалідністю, що складає 23,6 % від загальної кількості отримувачів вказаної послуги.

В оцінюванні якості надання соціальної послуги запроваджена процедура опитування працівників територіальних центрів, законних представників дітей з інвалідністю та аналіз перевірки особових справ отримувачів.

Робота відділень територіальних центрів, що надають послугу денного догляду визнана статусом **«добре»** у всіх районних територіальних центрах.

Проблемними питаннями у наданні соціальної послуги денного догляду у районних територіальних центрах, підтвердженими під час проведення зовнішньої оцінки якості, були необхідність заповнення вакантних посад фахівців відділення та придбання нового обладнання.

**Соціальна послуга паліативного догляду**

У територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Печерського району м. Києва функціонує відділення паліативного догляду вдома.

На момент проведення оцінки якості послугу отримували 77 осіб, в опитуванні прийняли участь 18 осіб, що становить 23,4 % від загальної кількості всіх отримувачів цієї послуги.

Зовнішню оцінку якості надання соціальної послуги паліативний догляд здійснено належним чином із застосуванням критеріїв оцінки відповідно до Державного стандарту. Всі опитані, під час проведення оцінки, громадяни задоволені роботою відділення, якістю соціальної послуги, яку отримують та ставленням до них працівників закладу. Крім того, під час спілкування 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.

Робота відділення паліативного догляду вдома визначена статусом «добре».

**Послуга соціальної адаптації**

Зовнішня оцінка якості соціальної послуги соціальної адаптації проходила у 5 районних територіальних центрах: Голосіївському, Деснянському, Оболонському, Подільському та Шевченківському. На момент проведення оцінки якості послугу соціальної адаптації у зазначених територіальних центрах отримували 3 338 осіб. У опитуванні прийняли участь 500 осіб, що складає 15% від загальної кількості отримувачів послуги соціальної адаптації.

При опитуванні майже всі отримувачі соціальної послуги соціальної адаптації констатували покращення емоційного, психологічного, фізичного стану порівняно з періодом, коли послуга не надавалась. Соціальні працівники та спеціалісти відділень денного перебування проводять свою діяльність з повагою до гідності отримувачів соціальної послуги, з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій щодо них. Працівники дотримуються конфіденційності в роботі з інформацією, отриманою в процесі виконання службових обов’язків.

Робота відділень денного перебування, що надають послугу соціальної адаптації визнана статусом «добре»: у Голосіївському, Деснянському, Оболонському та Подільському районних територіальних центрах. Статус «задовільно» визнано у територіальному центрі Шевченківського району.

Проблемними питаннями у наданні послуги соціальної адаптації є невідповідність заходів, зазначених у планах, індивідуальним потребам незначної кількості отримувачів, несвоєчасний перегляд деяких індивідуальних планів надання соціальної послуги.

**Соціальна послуга консультування**

При наданні соціальної послуги консультування постає проблемне питання - відсутність кваліфікованих спеціалістів, у зв’язку з чим соціальна послуга надається не у всіх територіальних центрах.

Оцінка якості соціальної послуги консультування проходила у Голосіївському та Деснянському районних територіальних центрах. Загальна кількість громадян, що отримують соціальну послугу консультування у зазначених районних територіальних центрах становить 113 осіб. У проведенні внутрішньої оцінки якості було опитано 56,6 % від усіх отримувачів цієї послуги, що становило 64 особи.

Оцінка якості соціальної послуги консультування визнана статусом «добре».

Аналіз перевірки особових справ отримувачів соціальної послуги консультування показав, що індивідуальні потреби оцінюються практичним психологом при особистому звернені громадян. Психологи надають довгострокові, періодичні та разові консультації.

За результатами опитування встановлено, що отримувачі задоволені якістю консультування. Психологи у своїй роботі використовують індивідуальний підхід та з повагою ставляться до отримувачів соціальної послуги, не допускають негуманних і дискримінаційних дій щодо них.

Оцінка якості соціальної послуги консультування у вказаних районних територіальних центрах визнана статусом «добре».

**Висновки та пропозиції.**

Зовнішня оцінка якості соціальних послуг показала, що результати внутрішньої оцінки якості соціальних послуг, проведеної міським та районними територіальними центрами, відповідають фактичним показникам. Соціальні послуги надаються згідно з Державними стандартами соціальних послуг, документація ведеться відповідно визначених чинним законодавством вимог.

Для удосконалення подальшої роботи та підвищення якості надання соціальних послуг міському та районним територіальним центрам рекомендовано продовжувати роботу з виконання Планів заходів покращення надання соціальних послуг.