**Звіт**

**про проведення внутрішньої оцінки якості надання 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 30.12.2015 № 1261 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги представництва інтересів» та від 29.01.2016 №58 «Про затвердження Державного стандарту паліативного догляду» у Київському міському територіальному центрі соціального обслуговування ( далі – міський територіальний центр) та районних територіальних центрах соціального обслуговування (надання соціальних послуг) (далі – районні територіальні центри) з жовтня по грудень 2021 року проходила внутрішня оцінка якості надання соціальних послуг. У рамках проведення внутрішньої оцінки якості аналізувалась робота міського та районних територіальних центрів з надання соціальних послуг: догляд вдома, соціальна адаптація, консультування, денний догляд, паліативний догляд та представництва інтересів.

На підготовчому етапі до організації та проведення внутрішньої оцінки якості у міському та районних територіальних центрах видані накази про призначення осіб відповідальних за організацію та проведення внутрішньої оцінки якості, створені Комісії, видані накази про проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг, затверджений план проведення оцінки якості та опитувальники вивчення рівня задоволення потреб отримувачів соціальних послуг.

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

- кількість скарг та результат їх розгляду;

- кількість подяк;

- кількість отримувачів соціальної послуги, яким надано соціальну послугу;

- кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги догляд вдома;

- частка працівників, які підвищили рівень кваліфікації;

- періодичність проведення моніторингу та оцінки якості;

- адресність та індивідуальний підхід;

- результативність;

- своєчасність;

- доступність та відкритість;

- повага до отримувача послуг;

- професійність персоналу та ін.

Показники оцінки якості визначались шляхом опитування отримувачів послуг або їх законних представників; спостереженням за процесом надання послуг; бесіди з персоналом; вивчення документації, особових справ та звернень отримувачів соціальних послуг.

При визначенні оцінки якості надання соціальних послуг використовувалась сукупність показників для виявлення відповідності наданих соціальних послуг Державному стандарту денного догляду, Державному стандарту догляду вдома, Державному стандарту консультування, Державному стандарту соціальної адаптації, Державному стандарту соціальної послуги представництва інтересів та Державному стандарту паліативного догляду. У роботі визначено показник забезпечення надання відділеннями гарантованих державою якісних соціальних послуг, удосконалення діяльності роботи територіального центру, планування подальшої роботи по удосконаленню надання соціальних послуг.

**Соціальна послуга догляд вдома**

Оцінка якості надання соціальної послуги догляд вдома проходила у міському та усіх районних територіальних центрах.

На час проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг загальна кількість отримувачів соціальної послуги догляду вдома становила 9 158 осіб. У опитуванні/анкетуванні взяло участь 2 654 особи, що складає 29,0 % від загальної кількості отримувачів вказаної послуги.

В оцінюванні якості надання соціальної послуги запроваджена процедура опитування працівників територіальних центрів, отримувачів послуг або їх законних представників та аналіз перевірки особових справ отримувачів.

Робота відділень територіальних центрів, що надають послугу догляду вдома визнана статусом **«добре»**: у міському територіальному центрі та усіх районних територіальних центрах.

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, а також необхідність проведення бесід і тренінгів із соціальними робітниками на теми попередження професійного вигорання.

**Соціальна послуга денний догляд**

Оцінка якості надання соціальної послуги денного догляду проходила у 9 районних територіальних центрах, в структурах яких є відділення 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.

На час проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг загальна кількість отримувачів соціальної послуги денного догляду становила 216 осіб. У опитуванні/анкетуванні взяли участь батьки 166 дітей з інвалідністю, що складає 76,9 % від загальної кількості отримувачів вказаної послуги.

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

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, виявленими під час проведення внутрішньої оцінки якості, були необхідність заповнення вакантних посад фахівців відділення та придбання нового обладнання і тренажерів.

**Послуга соціальної адаптації**

Оцінка якості соціальної послуги соціальної адаптації проходила у 9 районних територіальних центрах (крім Солом’янського району, в якому послуга надавалася протягом звітного року не в повному обсязі). На момент проведення оцінки якості послугу соціальної адаптації у районних територіальних центрах отримували 4 788 осіб. У опитуванні прийняли участь 957 осіб, що складає 20,0 % від загальної кількості отримувачів послуги соціальної адаптації.

Робота відділень денного перебування, що надають послугу соціальної адаптації визнана статусом «добре» у всіх районних територіальних центрах, в яких проходила оцінка якості.

Протягом звітного року соціальна послуга соціальної адаптації надавалася з урахуванням обмежувальних протиепідемічних заходів, запроваджених з метою запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19. Послуга надається з дотриманням всіх принципів надання соціальних послуг та відповідає встановленим Державним стандартом вимогам і показникам забезпечення якості. Більшість отримувачів висловлювали задоволення та відзначали якість та своєчасність отриманих заходів, а також покращення їх соціального, емоційного, психологічного та фізичного стану в процесі отримання соціальної послуги, порівняно з періодом, коли вона не надавалась.

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. Також в ході дослідження надання соціальної послуги соціальної адаптації була визначена гостра необхідність відкриття нових гуртків / курсів, зокрема з основ комп’ютерної грамотності, у деяких районних територіальних центрах.

**Соціальна послуга консультування**

Оцінка якості соціальної послуги консультування проходила у 6 районних територіальних центрах (Голосіївському, Дарницькому, ніпровському, Оболонському, Святошинському та Шевченківському). Загальна кількість громадян, що отримують соціальну послугу консультування у зазначених районних територіальних центрах становить 962 особи. У проведенні внутрішньої оцінки якості було опитано 22,5 % від усіх отримувачів цієї послуги, що становило 216 осіб.

Оцінка якості соціальної послуги консультування визнана статусом «добре».

Варто відзначити, що психологи відділень денного перебування, при наданні соціальної послуги консультування, проводять свою діяльність з повагою до гідності отримувачів соціальної послуги, з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій щодо них, а також дотримуються конфіденційності в роботі з інформацією, отриманою в процесі виконання службових обов’язків.

Проблемними питаннями у наданні соціальної послуги консультування є, насамперед, відсутність кваліфікованих спеціалістів, у зв’язку з чим соціальна послуга надається не у всіх територіальних центрах. Також для покращення якості надання даної послуги необхідно здійснювати систематичне підвищення професійних компетентностей психологів та забезпечити встановлення у доступних місцях приміщень районних територіальних центрів інформаційних стендів з своєчасним наповненням їх актуальною інформацією.

**Соціальна послуга паліативного догляду**

Оцінка якості соціальної послуги паліативного догляду проходила у відділенні паліативного догляду вдома територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Печерського району м. Києва.

На момент проведення оцінки якості послугу отримували 75 осіб, в опитуванні прийняли участь 12 осіб, що становить 16,0 % від загальної кількості всіх отримувачів цієї послуги.

Відхилень від Державного стандарту в обслуговуванні отримувачів соціальної послуги паліативного догляду не виявлено. Робота відділення паліативного догляду вдома визнана статусом «добре.

**Соціальна послуга представництва інтересів**

Оцінка якості соціальної послуги представництва інтересів проходила у територіальних центрах Деснянського та Дніпровського районів.

На момент проведення оцінки якості послугу отримували 1 639 осіб, в опитуванні прийняли участь 607 осіб, що становить 37,0 % від загальної кількості всіх отримувачів цієї послуги.

Відхилень від Державного стандарту в обслуговуванні отримувачів соціальної послуги представництва інтересів не виявлено. Оцінка якості соціальної послуги представництва інтересів визнана статусом «добре».

За результатами проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг міським та районними територіальними центрами розроблені плани заходів щодо усунення виявлених недоліків та покращення якості надання соціальних послуг, проведені виробничі наради, прийняті рішення, щодо затвердження заходів, спрямованих на вдосконалення процесу надання соціальних послуг. Визначені оцінки та плани заходів покращення надання соціальних послуг затверджені відповідними наказами міського та районних територіальних центрів.