Звіт

про проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг в Хмельницькому міському територіальному центрі соціального обслуговування

12-20 травня 2021 року.

Відповідно ст. 11 Закону України «Про соціальні послуги», постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 року № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», наказу начальника управління праці та соціального захисту населення Хмельницької міської ради № 138-В від 11.05.2021 «Про створення комісії з проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг у Хмельницькому міському територіальному центрі соціального обслуговування» , організовано та проведено зовнішню оцінку якості соціальних послуг, які надалися у 2020 році відділенням соціальної допомоги вдома Хмельницького територіального центру .

Робоча комісія з проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг

(далі - Комісія)  затвердила план та наступні методи проведення оцінки:

1. Проведення аналізу анкет опитування отримувачів соціальних послуг або їх законних представників;
2. Вивчення та аналіз документації надавачів соціальних послуг, іншої документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг (Положення, посадові інструкції, особові справи працівників);
3. Аналіз ведення особових справ отимувачів соціальних послуг;
4. Спостереження за процесом надання соціальних послуг;
5. Бесіди / співбесіди з персоналом надавача соціальних послуг.

Комісією було вибірково проведена перевірка у відділені соціальної допомоги вдома та аналіз опитування, проведеного під час внутрішнього оцінювання з метою отримання відгуків щодо організації та якості надання послуг вдома. В опитувані взяли участь 371отримувачів послуг. Згідно проведеного опитування , в т.ч. і телефонного, 93% опитаних підопічних задоволені рівнем надання соціальних послуг, що відображається покращенням емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивними змінами у стані отримувачів соціальних послуг у процесі надання з періодом, коли соціальні послуги не надавались. Строки та терміни надання соціальних послуг відповідають зазначеним у договорі про надання соціальних послуг та індивідуальних планах. Отримано багато позитивних відгуків отримувачів щодо ставлення до них надавачів соціальної послуги.

Вибірково було обрано 18 особових справ отримувачів соціальних послуг. Особові справи ведуться відповідно до законодавства, є пункт в договорі « Про захист персональних даних» і «Про інформацію».

В кожній справі міститься:

1) Рішення УПСЗН щодо платного, безоплатного чи диференційованого обслуговування отримувача послуг.

2) Копія (оригінал) медичного висновку.

3) Карта визначення індивідуальних потреб отримувача соціальних послуг.

4) Індивідуальний план надання соціальної послуги.

5) Наказ директора територіального центру про надання/припинення надання соціальних послуг.

6) Примірник договору, укладеного особою і територіальним центром про надання соціальних послуг.

7) Акт обстеження матеріально-побутових умов.

8) Додаток № 1 до договору ( розрахунок вартості соціальної послуги) – якщо обслуговування платне або диференційована плата).

9) Оцінка виконання елементарних та складних дій за шкалою для визначення групи рухової активності.

10) Опис справи.

Збір інформації для оцінки проводився у період з 12.05.2021 року по 20.05.2021 року.

Предметом оцінки якості стали соціальні послуги відділення надання соціальної допомоги вдома, а саме: догляд вдома, натуральна допомога, консультування, представництво інтересів.

Станом на 11 травня 2021 року у відділенні працює 65 соціальних працівників – два з них працюють в приміщення територіального центру, а 63 обслуговують отримувачів соціальних послуг Хмельницького. Працюють бригадами по 6-10 чоловік по району, проводять роботу по виявленню одиноких громадян, осіб з інвалідністю та осіб які потребують сторонньої допомоги.

Після виявлення даних громадян, працівники в складі не менше двох осіб приходять для огляду та складання акту обстеження матеріально-побутових умов, картки визначення індивідуальних потреб, акту оцінки потреб сім’ї/особи, висновок; допомагають заповнити заяву про надання соціальних послуг( за необхідності). Необхідні документи направляють в УПСЗН для отримання рішення щодо платного, безоплатного чи диференційованого обслуговування отримувача соціальної послуги.

При відвідувані на постійній основі розповсюджується роздаточний (рекламний) матеріал, в якому є інформація про територіальний центр, перелік послуг які надаються, затверджені тарифи на послуги та інше. Також рекламний матеріал розповсюджується за допомогою сімейних лікарів та працівників Пенсійного Фонду і звісно за допомогою працівників УПСЗН. Була практика співпраці з Хмельницьктрансом, коли в тролейбусах та автобусах були рухомі рядки (бегущая строчка) з інформацією. При кожному відвідуванні соціальний працівник має з собою перелік затверджених тарифів на послуги, про які розповідає своїм підопічним (так як вік та стан здоров’я не всім підопічним дозволяє читати). Є практика спілкування в телефонному режимі, особам похилого віку це дуже подобається, так як вони відчувають до себе увагу, і що про них пам’ятають. В приміщенні територіального центру є інформаційні стенди з всією інформацією про контакти, послуги та тарифи.

В відділені є затверджене Положення центру, затверджені, підписані посадові інструкції з якими ознайомлені працівники. Для аналізу взяті дві інструкції – фахівця із соціальної допомоги відділення соціальної допомоги вдома та заступника завідувача відділення соціальної допомоги вдома. Також взяті для перевірки особові справи працівників Бабійчук Т.О. та Коляско Н.В.

При проведенні зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг застосовувалися наступні показники:

адресність та індивідуальний підхід, що визначаються шляхом аналізу правильності визначення індивідуальних потреб, відповідності соціальної послуги індивідуальним потребам її отримувача;

результативність, що визначається шляхом здійснення аналізу досягнутих результатів, задоволення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, вирішення проблемних питань отримувача соціальної послуги, подолання або мінімізація наслідків складних життєвих обставин отримувача соціальної послуги;

своєчасність, що визначається шляхом здійснення аналізу дотримання строків прийняття рішення про надання соціальної послуги, надання в разі потреби невідкладної допомоги отримувача послуг, виконання індивідуального плану надання соціальної послуги у визначені строки тощо;

доступність та відкритість, що визначаються шляхом аналізу наявності інформації про соціальну послугу, умов та порядку її отримання, можливості отримання альтернативних послуг тощо, можливості надання допомоги громадянам, які перебувають у складних життєвих обставинах, в отриманні необхідних документів для призначення соціальної послуги, можливості звернутися за отриманням соціальних послуг та вільного (безперешкодного) доступу одержувача соціальних послуг до приміщення суб'єктів, що надають соціальні послуги, тощо;

зручність, що визначається шляхом аналізу наявних можливостей для громадян, які перебувають у складних життєвих обставинах, обирати зручний для них час отримання соціальної послуги, врахування інтересів та потреб отримувача соціальної послуги під час її надання тощо;

повага до отримувача соціальної послуги, що визначається шляхом аналізу забезпечення ввічливого і гуманного ставлення з боку суб'єктів, що надають соціальні послуги, його честі, дотримання професійних та етичних норм і принципів у роботі з отримувачем соціальних послуг тощо. З цією метою проводиться анкетування отримувачів соціальних послуг;

професійність, що визначається шляхом аналізу наявності належного рівня кваліфікації фахівців, що надають соціальні послуги, проведення підвищення їх кваліфікації, атестації.

Адресність та індивідуальний підхід ( статус «добре»).

* Індивідуальні потреби у соціальних послугах визначаються згідно звернень громадян, всі особові справи отримувачів ведуться відповідно до законодавства, містять картки визначення (оцінювання) індивідуальних потреб. Наявний індивідуальний план , що відповідає індивідуальним потребам, який складається й узгоджується з кожним отримувачем послуг. Плани підписані отримувачем та територіальним центром. Індивідуальний план переглядається відповідно до вимог Державного стандарту послуги догляду вдома, за потреби вносяться зміни у плани.

Результативність ( статус «Добре»).

* Рівень задоволеності соціальними послугами ( за оцінкою отримувачів соціальної послуги) . 93 % - більша частина отримувачів надає позитивні відгуки. Є покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальних послуг, позитивні зміни у стані отримувача у процесі їх надання порівняно з періодом, коли послуга не надавалася. Також в ході телефонного опитування отримувачів були отримані позитивні відгуки про роботу фахівців відділення, якими постійно проводиться інформаційно - роз’яснювальна робота серед підопічних. Проводиться внутрішній моніторинг якості надання соціальної послуги, систематичне спостереження за роботою співробітників та миттєве реагування на недоліки у робочому процесі. Моніторинг проводився: 05 лютого 2020 року, 01 липня 2020 року, про що є підписані акти. Протоколи виробничих нарад відділення соціальної допомоги вдома наявні, проводяться кожні два тижні. В зв’язку із карантинними обмеженнями виробничі наради не проводять, а проводять п’ятихвилинки два рази в тиждень маленькими групами працівників.

Своєчасність (статус «Добре»).

* Прийняття рішення щодо надання соціальної послуги, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги у встановлений строк (100%). – всі переглянуті звернення були розглянуті з дотриманням термінів у прийняття рішень. Договори оформлені у відповідності до вимог Державного стандарту, всі переглянуті примірники, які знаходяться в особових справах відділення мають позначку з підписом підопічного, що «другий примірник договору отримано».

Доступність та відкритість (статус «Добре»).

* Наявність приміщень, що відповідають санітарним та протипожежним вимогам згідно чинного законодавства України. Розташування територіального центру є вдалим, він знаходиться поряд із зручним транспортним сполученням. При вході в територіальний центр міститься пандус, що є необхідним для осіб із обмеженими можливостями, на всіх дверях є таблички з написом назви відділення. Наявний стенд з інформацією для отримувачів ( порядок надання, умови та зміст соціальної послуги), який знаходиться біля входу в заклад. Наявність буклетів та роздаткових матеріалів на столі біля входу в відділення соціальної допомоги вдома , є створена власна група на соціальній сторінці Фейсбук для оперативного інформування жителів громади. Також інформація про роботу центру висвітлюється на веб-сайті УПСЗН та на сайті Хмельницької міської ради.

Повага до гідності отримувача соціальної послуги ( статус «Добре»).

* Під час проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг( за допомогою анкети опитувальника) встановлено, що отримувачі соціальних послуг задоволені роботою соціальних працівників, скарг та нарікань не було. Договором про надання соціальних послуг передбачено, що працівники тер центру зобов’язуються ввічливо та коректно ставитися до громадян під час здійснення своїх посадових обов’язків, зберігати в таємниці конфіденційну інформацію, яку отримали під час виконання службових обов’язків. Випадків подібних порушень за 2020 рік не виявлено.

Професійність (статус «Добре»).

* На кожного працівника розроблена посадова інструкція згідно Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників «Випуск 80» «Соціальні послуги». Всі працівники ознайомлені з правилам внутрішнього трудового розпорядку. В особових справах працівників містяться документи про освіту державного зразка, накази про прийняття на роботу. Проводиться підвищення кваліфікації працівників, про що свідчать копії дипломів про проходження курсів та тренінгів. Медичні книжки персоналу зберігаються у медичної сестри. Взяті на перевірку книжки були актуальні, не прострочені.

Незважаючи на добру оцінку якості надання соціальних послуг керівництву територіального центру, треба вжити низку заходів, спрямованих на удосконалення процесу обслуговування й підвищення контролю якості соціальних послуг:  
 - продовжувати роботу щодо залучення громадян до послуги соціальної адаптації;  
 - продовжувати своєчасно, якісно та в повному обсязі надавати соціальну послугу допомоги вдома;  
 - підтримувати в актуальному стані інформаційні стенди, буклети;  
 - вживати заходів щодо постійного підвищення кваліфікації працівників, які надають послуги соціальної допомоги вдома;  
 - в зв’язку із створенням Хмельницької ОТГ, надати пропозиції щодо збільшення чисельності працівників, які надають послуги соціальної допомоги вдома ;  
- підготувати та провести масштабну інформаційно-роз’яснювальну роботу з залученням якомога більшої кількості громадян, які мають право на отримання соціальних послуг в територіальному центрі.

Головний спеціаліст відділу

організаційно- інформаційної

роботи та взаємодії з

об’єднаннями громадян Марченкова Л.Г.

Головний спеціаліст відділу

організаційно- інформаційної

роботи та взаємодії з

об’єднаннями громадян Мала А.В.

Погоджено:

Заступник начальника УПСЗН Коновалов Ю.В.

Ознайомлений:

Директор Хмельницького міського

територіального центру соціального

обслуговування Старцун Д.М.