

Звіт
про проведення зовнішньої оцінки
якості надання соціальних послуг «догляд вдома»,
«стаціонарний догляд», «соціальна адаптація»,
«денний догляд» та «представництво інтересів»
Комунальним закладом Територіальний центр надання
соціальних послуг Котелевської селищної ради

Комунальним закладом Територіальний центр надання соціальних послуг Котелевської селищної ради на виконання 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», наказів Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 року №904 «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості», від 13.11.2013 року № 760 «Про затвердження Державного стандарту догляду вдома», від 29.02.2016 року №198 «Про затвердження Державного стандарту стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності»; від 18.05.2015 року №514 «Про затвердження Державного стандарту соціальної адаптації»; від 30.12.2015 року №1261 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги представництва інтересів», від 30.07.2013 року №452 «Про затвердження Державного стандарту денного догляду» та з метою визначення відповідності наданих соціальних послуг Державним стандартам цих послуг та потребам їх одержувача, забезпечення надання населенню гарантованих державою якісних соціальних послуг, оптимізації та удосконалення діяльності, підвищення рівня професійної компетенції працівників, покращення якості надання соціальних послуг особам похилого віку та особам з інвалідністю проведено зовнішню оцінку якості надання соціальних послуг «догляд вдома», «стаціонарний догляд», «соціальна адаптація» «денний догляд» та «представництво інтересів».

Державний стандарт визначає зміст, обсяг, умови та порядок надання соціальних послуг показники їх якості та механізми оцінки дотримання стандарту застосовується для організації надання соціальних послуг особам похилого віку, інвалідам, хворим (з числа осіб працездатного віку на період до встановлення їм групи інвалідності, але не більше ніж чотири місяці), які не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги, здійснення моніторингу й контролю надання соціальних послуг.

В лютому 2021 року проведено внутрішню оцінку якості соціальних послуг «догляд вдома», «стаціонарний догляд», «соціальна адаптація», «денний догляд», «представництво інтересів», які надаються Комунальним закладом Територіальний центр надання соціальних послуг Котелевської селищної ради відповідно до наказу директора територіального центру від 01.02.2021 року №23 «Про проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг». Створено комісію з моніторингу та оцінки якості соціальних послуг,

призначено відповідальну особу, директором затверджено план проведення внутрішнього оцінювання якості соціальних послуг та план проведення засідань комісії з внутрішнього оцінювання якості соціальних послуг, які надаються територіальним центром на 2021 рік. Для проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг в установі розроблено положення про комісію з моніторингу та оцінки якості соціальних послуг Комунального закладу Територіальний центр надання соціальних послуг Котелевської селищної ради. Членами комісії ведеться постійний аналіз якісних та кількісних показників надання соціальних послуг. Результати обговорюються на засіданнях комісії щомісяця. Результати засідань комісії заносяться до протоколу.

У травні 2021 року створено комісію з проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, затверджено План заходів щодо проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, проведено моніторинг та зовнішню оцінку якості соціальних послуг «догляд вдома», «стаціонарний догляд», «соціальна адаптація», «денний догляд», «представництво інтересів», які надаються Комунальним закладом Територіальний центр надання соціальних послуг Котелевської селищної ради відповідно до розпорядження селищного голови від 29.03.2021 року №52 «Про проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг»,.

Метою проведення зовнішнього оцінювання є відповідність послуг своєму призначенню, чи мають вони позитивний вплив на отримувача.

Підставою для проведення зовнішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг є здійснення планового контролю.

Об'єктом зовнішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг є структурні підрозділи територіального центру.

Комісія з оцінки якості соціальних послуг працювала поетапно:

- проведено вибірку отримувачів соціальних послуг, які будуть охоплені зовнішньою оцінкою якості;
- розроблено та затверджено графік проведення спостереження за процесом надання соціальних послуг;
- організовано проведення самооцінки персоналу терцентру, що безпосередньо надають соціальні послуги;
- організовано співбесіду з працівниками територіального центру;
- проведено опитування отримувачів соціальних послуг та аналіз опитування;
- проведена робота по аналізу документації в тому числі звернень отримувачів соціальних послуг;
- здійснена оцінка показників якості соціальних послуг та критеріїв дотримання цих показників;
- підбито підсумки проведеної роботи на загальних зборах колективу терцентру .

На обліку у територіальному центрі станом на 01.01 2021 року перебувало 2036 осіб похилого віку, осіб з інвалідністю та інших соціально незахищених верств населення, що потребують надання соціальних послуг. Охоплення обслуговуванням становить 100%.

Соціальні послуги особам похилого віку та особам з інвалідністю, які

підлягають моніторингу та зовнішній оцінці якості соціальних послуг надаються структурними підрозділами територіального центру:

- відділенням соціальної допомоги вдома;
- відділенням стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання, що знаходиться в с. Деревки та філією відділення стаціонарного догляду, що знаходиться в с. Велика Рублівка;
- відділенням денного перебування.

Розпорядженням голови райдержадміністрації від 02.01.2020 року «Про умови надання соціальних послуг територіальним центром надання соціальних послуг Котелевського району» звільнено від плати громадян похилого віку та осіб з інвалідністю яким надавалися соціальні послуги «догляд вдома», «стаціонарний догляд» та які мають непрацездатних рідних, які повинні забезпечити їм догляд і допомогу та всіх отримувачів соціальних послуг у відділенні денного перебування, незалежно від сімейного стану та доходів.

Відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання розраховано на 38 ліжко-місця, на час проведення моніторингу, наповненість становила 23 особи. Шляхом співбесіди, з метою визначення якості надання соціальної послуги «стаціонарний догляд» отримувачам послуги, в опитуванні взяли участь 11 осіб з числа проживаючих (інші участь в опитуванні не брали у зв'язку з тяжким станом здоров'я). Крім того проаналізовано звернення, які реєструються в книзі скарг та пропозицій проживаючих відділення. Скарг на роботу відділення не надходило. Підопічні із задоволенням спілкувались з працівниками, які проводили опитування та співбесіди, надавали відповіді на поставленні запитання. Соціальна послуга «стаціонарний догляд» у відділенні стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання, що знаходиться в с. Деревки та філії відділення, що знаходиться в с. Велика Рублівка забезпечується з дотриманням вимог Державного стандарту стаціонарного догляду. Всі проживаючі 100 % забезпеченні м'яким та твердим інвентарем, щоденним чотирьохразовим харчуванням, постійно дотримуються умови проживання (температурний режим у кімнатах, забезпечуються санітарно-гігієнічні норми, заходи протипожежної безпеки та інше). Забезпечується дотримання майнових прав підопічних відділення стаціонарного догляду. Підопічні отримують 25% пенсії, якою вони розпоряджаються на власний розсуд, також у їхньому розпорядженні нерухоме майно, яке залишилось за місцем попереднього проживання.

Здійснюється інформування підопічних відділення стаціонарного догляду щодо можливості оскарження порушення їх прав та інтересів шляхом звернення до правозахисних організацій, про порядок подання і розгляду скарг. Інформація з телефонами відповідних служб розміщена на інформаційному стенді у приміщеннях відділень стаціонарного догляду.

При поселенні у відділення стаціонарного догляду підопічним проводиться поглиблений медичний огляд, в подальшому медичний огляд вузькопрофільними спеціалістами проводиться за потребою. Щоквартально та за потребою підопічним проводиться огляд сімейними лікарями амбулаторій загальної практики-сімейної медицини КНП «Котелевський центр первинної

медико-санітарної допомоги». Сестра медична відділень щоденно проводить медичний огляд підопічних та виконує за потребою призначення лікарів, складає та слідує за виконанням індивідуальних планів реабілітації осіб з інвалідністю. На даний час у відділенні проживають 9 осіб з інвалідністю, у кожного є індивідуальна програма реабілітації, відповідно до якої розроблений індивідуальний план реабілітації з контролем виконання заходів реабілітації.

При необхідності, за медичними показаннями, підопічні відділення стаціонарного догляду госпіталізуються у КНП Котелевська лікарня планового лікування Котелевської селищної ради, так за звітний період стаціонарне лікування у районній лікарні отримала 1 особа, у обласній психоневрологічній лікарні 1 особа, решта отримують підтримуюче лікування безпосередньо у відділенні, про що свідчать записи у амбулаторних картах підопічних.

З метою забезпечення безперешкодного пересування осіб з обмеженими можливостями та покращення умов їх проживання пенсіонери забезпечені технічними засобами реабілітації а саме: ліжка ортопедичні-7 шт., ліжка багатофункціональні з електроприводом -1 шт., матраси протипролежневі – 3 шт. , столи приліжкові – 11 шт, крісла колісні -14 шт., туалетні крісла стільці -9 шт, сидіння для ванни -3 шт, поручні – 150 м, палиць – 12 шт., милиць – 8 пар, ходунків-4 шт., підйомник – 1 шт., годинник для незрячих – 1 шт., палиці тактильні- 2 шт., підголовники – 4 шт., пересувні умивальники -2 шт.

Автотранспортні послуги отримувачам соціальної послуги «стаціонарний догляд» надаються власним автомобілем.

Відділення стаціонарного догляду та філія забезпечені картоплею, цибулею, буряком, морквою, капустою та консервованими овочами і фруктами для харчування пенсіонерів.

Здійснюються заходи щодо дотримання правил протипожежного захисту. Відділення стаціонарного догляду забезпечене необхідною кількістю сертифікованих первинних засобів пожежогасіння. Вчасно здійснюється заправка та перевірка вогнегасників. Жилі кімнати та службові приміщення обладнані сертифікованою системою пожежної сигналізації та устаткуванням передавання тривожних сповіщень. В приміщеннях розміщено схему евакуації в разі пожежі, та знаки пожежної безпеки відповідно до вимог.

- Постійно ведеться контроль за потребою у проходженні курсів підвищення кваліфікації. Сестри медичні стаціонарних установ пройшли онлайн навчання в Державній установі «Центр громадського здоров'я МОЗУ». Для забезпечення надання медичних та реабілітаційних послуг отримана ліцензія на медичну практику.

Для стабільного функціонування електромережі у філії відділення стаціонарного догляду с. Велика Рублівка наявний генератор.

Протягом 2020 року в відділеннях стаціонарного догляду були проведені перевірки:

- Головним управлінням Пенсійного Фонду України в Полтавській області з метою перевірки дотримання норм законодавства при зарахуванні та використанні коштів ПФУ;

- - Котелевським районним сектором ГУ ДСНС України в Полтавській області, з метою перевірки дотримання та виконання вимог у сфері цивільного захисту, пожежної безпеки.

Внаслідок проведеного аналізу слід відзначити, що дані заходи збільшать ефективність надання соціальної послуги «стаціонарний догляд». При проведенні зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги застосовувалися показники якості соціальних послуг такі як: **Адресність та індивідуальний підхід:** згідно звернень громадян визначено індивідуальні потреби у соціальній послугі «стаціонарний догляд» – 100%. Всі особові справи у відділеннях стаціонарного догляду мають індивідуальні плани, які відповідають визначеним індивідуальним потребам отримувачів соціальної послуги. Переглянуті справи отримувачів на предмет наявності та перегляду індивідуальних планів надання соціальної послуг згідно державного стандарту.

Результативність: згідно проведених опитувань рівень задоволеності соціальною послугою становить 100%. Проведений аналіз результатів опитування на предмет покращення емоційного, психологічного та фізичного стану отримувачів соціальної послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли послуги не надавались виявлено, що відбулися позитивні зміни по даному показнику. Скарг та зауважень щодо надання соціальної послуги не надходило, всі пенсіонери вдячні за турботу та увагу з боку обслуговуючого персоналу.

Своєчасність: під час проведення моніторингу опрацьовано особові справи отримувачів соціальної послуги «стаціонарний догляд», внаслідок чого проаналізовано терміни оформлення документів. Своєчасність прийняття рішення не порушується, термін з моменту подання заяви отримувачем послуги до прийняття рішення до 10 днів з урахуванням ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальних послуг та протягом 5 днів складання індивідуального плану та укладання договору про надання соціальних послуг. Під час оцінки якості також враховувався той фактор, що індивідуальний план повинен переглядатися (за потреби) через місяць, а надалі повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги здійснюється один раз на рік. Терміни складання та підписання договору про надання соціальних послуг з дня прийняття рішення дотримуються, що забезпечує своєчасність отримання соціальної послуги. Договори підписуються в двохсторонньому порядку, як надавачем послуги так і отримувачем. Внаслідок проведеного аналізу якісних та кількісних показників критерій своєчасності моніторинговою групою визнано - «добре».

Доступність та відкритість: розташування відділень стаціонарного догляду є вдалим тим, що вони знаходяться в центрі с. Деревки та с. Велика Рублівка.

Приміщення одноповерхові, обладнані пандусами з поручнями. У відділенні стаціонарного догляду с. Деревки пандус з центрального та бокового входу не відповідає вимогам ДБН.

На всіх дверях розташовані написи з прізвищем, ім'ям та по батькові підопічних. В коридорі є місця для відпочинку.

Приміщення відділень відповідають санітарним вимогам.

На інформаційних стендах відділень стаціонарного догляду розміщено інформацію для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальних послуг згідно Державних стандартів, порядок подання і розгляду скарг, графіки особистого прийому громадян.

З метою детальнішого інформування населення про соціальні послуги, розроблені пам'ятки.

Комісія з проведення зовнішнього моніторингу та оцінки якості вважає за потрібне роботу по показниках «доступність та відкритість» визнати на «задовільно».

Повага до гідності отримувача соціальної послуги: згідно проведеного опрацювання результатів опитування та аналізу проведених співбесід з'ясовано, що під час проведення моніторингу оцінки якості надання соціальної послуги «стаціонарний догляд» скарг від отримувачів соціальних послуг на надавача не надходило.

Пункт 2.3 Договору про надання соціальних послуг забезпечує дотримання принципу **конфіденційності** по відношенню до отримувачів соціальної послуги. З боку працівників територіального центру даний принцип не порушується. Працівники територіального центру ввічливо, чемно та з повагою відносяться до отримувачів соціальних послуг під час виконання своїх посадових обов'язків, зберігають в таємниці конфіденційну інформацію, отриману в процесі роботи. Роботу територіального центру по показникові «конфіденційність» комісією з проведення зовнішнього моніторингу визнано «добре».

Професійність: штатний розпис відділення сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації. Розроблені та затвердженні посадові інструкції всіх працівників відділення, з якими вони ознайомлені під особистий підпис. Кожна особова справа містить копії документів про освіту (державного зразка).

У надавачів соціальної послуги стаціонарного догляду наявність особистих медичних книжок становить 100% та проходження медичного огляду здійснюється щорічно. Під час проведення моніторингу переглядалися плани робіт відділення на рік, на квартал. Ніяких зауважень та коментарів до даних документів не виникло.

Згідно шкали оцінки якісних та кількісних показників соціальних послуг, показники відповідають встановленому рівню - «Добре».

Відділення соціальної допомоги вдома протягом 2020 року надало соціальну послугу «догляд вдома 384 особам похилого віку та особам з інвалідністю. Надання соціальної послуги забезпечували 32 соціальних робітників. Надання соціальної послуги «догляду вдома» здійснюється згідно карти визначення індивідуальних потреб та на підставі індивідуального плану, при складанні якого враховуються потреби отримувача соціальної послуги та група його рухової активності, згідно шкал оцінки можливості виконання елементарних та складних дій. Внаслідок урахування групи рухової активності визначається і періодичність надання послуг громадянам. Моніторинг діяльності з питань надання соціальної послуги «догляд вдома» та оцінки якості цієї послуги

проводилась у відділенні соціальної допомоги вдома, шляхом опитування отримувачів послуги як під час відвідування так і усно, та відображалась в журналі. Комісією з моніторингу та оцінки якості соціальних послуг Комунального закладу Територіальний центр надання соціальних послуг Котелевської селищної ради були розроблені анкети та опитувальники, що включали в себе питання, які дали можливість провести аналіз ефективності надання соціальної послуги. В опитуванні взяли участь 144 осіб з числа отримувачів. 100% охоплення опитуванням не забезпечено через карантинні заходи. Під час проведення опитування та вивчення показників ніяких труднощів та конфліктних ситуацій не виникало. Зібрані матеріали вчасно проаналізовано та опрацьовано працівниками відділення соціальної допомоги вдома, враховано зауваження та побажання отримувачів соціальної послуги «догляд вдома» під час складання плану заходів по усуненню недоліків. Соціальні робітники та соціальні працівники відділення соціальної допомоги вдома забезпечені спецодягом, взуттям, велосипедами, інвентарем. Для поліпшення надання соціальної послуги «догляд вдома», дотримання індивідуального захисту у зв'язку з поширенням коронавірусної хвороби (COVID-19) та покращення умов праці соціальних працівників та соціальних робітників протягом 2020 року придбано гумові та спеціальні рукавиці, засоби індивідуального захисту (маски, печатки, антисептичні засоби).

При проведенні зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги «догляд вдома» застосовувалися показники якості соціальних послуг такі як: **Адресність та індивідуальний підхід:** згідно звернень громадян визначено індивідуальні потреби у соціальних послугах згідно індивідуальних планів надання соціальної послуги «догляд вдома» на 100 %. Всі особові справи у відділенні соціальної допомоги вдома мають індивідуальні плани, які відповідають визначеним індивідуальним потребам отримувачів соціальної послуги. У відділенні вибірково оглянуті справи отримувачів на предмет наявності та перегляду індивідуальних планів надання соціальної послуги згідно Державних стандартів. Зауважень до ведення особових справ не має.

Результативність: згідно проведених опитувань підопічних відділення соціальної допомоги вдома рівень задоволеності соціальною послугою становить 100%. Проведений аналіз результатів опитування на предмет покращення емоційного, психологічного та фізичного стану отримувачів соціальних послуг у процесі її надання порівняно з періодом, коли послуга не надавалась виявлено, що відбулися позитивні зміни по даному показнику. Скарг та зауважень щодо надання соціальної послуги у відділенні соціальної допомоги вдома не надходило, всі підопічні вдячні за добросовісну роботу та увагу з боку соціальних робітників.

Своєчасність: під час проведення моніторингу опрацьовано особові справи підопічних відділення соціальної допомоги вдома, внаслідок чого проаналізовано терміни оформлення документів. Своєчасність прийняття рішення не порушується, термін з часу подання заяви отримувачем послуги до прийняття рішення протягом 10 днів з урахуванням ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальних послуг та протягом 5 днів складання індивідуального плану та укладання договору про надання соціальної послуги.

Під час оцінки якості також враховувався той фактор, що індивідуальний план повинен переглядатися соціальним робітником відділення (за потреби) через місяць, а надалі повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги здійснюється один раз на півроку. Терміни складання та підписання договору про надання соціальної послуги з дня прийняття рішення дотримуються, що забезпечує своєчасність отримання соціальної послуги. Договори підписуються в двохсторонньому порядку, як надавачем послуги так і отримувачем. Внаслідок проведеного аналізу якісних та кількісних показників критерій своєчасності моніторинговою групою визнано «добре».

Доступність та відкритість: розташування територіального центру є вдалим тим, що він знаходиться в центрі смт Котельва, недалеко від Пенсійного фонду, управління соціального захисту населення, селищної ради, відділення зв'язку. Приміщення одноповерхове, облаштоване пандусом, відповідно до нормативів, що є необхідним для осіб з обмеженими фізичними можливостями. Навпроти територіального центру є місце для паркування транспортних засобів.

На всіх дверях розташовані таблички з написом назви кабінету. В коридорі є місця для сидіння. Саме приміщення відповідає санітарним вимогам. На інформаційному стенді територіального центру розміщено інформацію для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги згідно Державного стандарту догляду вдома, порядок подання і розгляду скарг, графіки особистого прийому громадян. З метою детальнішого інформування населення про соціальні послуги, розроблені буклети, пам'ятки.

Комісія з проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості вважає роботу по показниках «доступність та відкритість» визнати як «задовільно».

Повага до гідності отримувача соціальної послуги: згідно проведеного опрацювання результатів опитування та аналізу проведених співбесід з'ясовано, що під час проведення моніторингу оцінки якості надання соціальної послуги «догляд вдома» скарг від отримувачів на соціальних робітників, які надають соціальну послугу не надходило.

Всі отримувачі соціальної послуги роботою соціальних робітників задоволені. Пункт 2.3 Договору про надання соціальних послуг забезпечує дотримання принципу **конфіденційності** по відношенню до отримувачів соціальної послуги. З боку працівників відділення даний принцип не порушується. Працівники територіального центру ввічливо, чемно та з повагою відносяться до отримувачів соціальної послуги «догляд вдома» під час виконання своїх посадових обов'язків, зберігають в таємниці конфіденційну інформацію, отриману в процесі роботи. Роботу територіального центру по показникові «повага до гідності отримувача соціальної послуги» комісією з проведення зовнішнього моніторингу визнано «добре».

Професійність:

Штатний розпис відділення соціальної допомоги вдома сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням навантаження. Розроблені та затверджені посадові інструкції всіх працівників відділення, з якими вони ознайомлені під особистий підпис. Кожна особова справа працівника містить копії документів про освіту (державного зразка). Програма стажування для початківців розроблена.

Протягом 2020 року фахівець із соціальної допомоги вдома пройшов атестацію. У надавачів соціальної послуги «догляд вдома» наявність особистих медичних книжок становить 100% та проходження медичного огляду здійснюється щорічно.

Щорічно складається і затверджується директором план проведення семінарів з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг, медичного обслуговування з надавачами послуги. У відділенні соціальної допомоги вдома раз у місяць проводяться робочі наради, навчання, семінари з соціальними робітниками.

Під час проведення моніторингу переглядалися Плани робіт відділень на рік, на квартал, графіки перевірок роботи. Ніяких зауважень та коментарів до даних документів не виникло.

Керівникам відділення рекомендовано і надалі продовжувати роботу по забезпеченню соціальних робітників спецодягом та інвентарем. Не вирішеним також є питання забезпечення проїзними квитками соціальних робітників.

Згідно шкали оцінки якісних та кількісних показників соціальних послуг, показники відповідають встановленому рівню -“Добре”.

Відділення денного перебування забезпечує надання соціальних послуг «соціальна адаптація», «денний догляд» та «представництво інтересів». Відділенням надаються соціальні послуги 497 особам похилого віку з них 71 особі з інвалідністю.

У відділенні денного перебування на факультетах «Літературно-мистецький», «Основи медицини», «Основи комп'ютерної техніки», «Декоративно - ужиткове мистецтво», «Закон і ми», «Релігієзнавство» та «Вчимося танцювати» ветерани навчаються співати, танцювати, вишивати, декоративно-вжитковому мистецтву (орігамі, ниткографія, квілінг), вивчають основи комп'ютерної техніки. Протягом 2020 року факультети відвідали 104 пенсіонери.

В моніторингу взяли участь 251 осіб з числа відвідувачів відділення денного перебування, що становить 50% від загальної кількості. Вивчення якості надання соціальних послуг «соціальна адаптація», «денний догляд» та «представництво інтересів» здійснювалось спілкуванням та опитуванням. Скарг на неякісне надання соціальних послуги не було. Всі зауваження та побажання враховано під час складання плану заходів по усуненню недоліків.

Оцінка якості соціальних послуг визначається із застосуванням шкали оцінки кількісних та якісних показників якості надання соціальних послуг.

При проведенні зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги «**денний догляд**» застосовуються показники якості соціальної послуги такі як: **Адресність та індивідуальний підхід:** згідно звернень громадян визначено індивідуальні потреби у соціальній послугі (згідно індивідуальних планів -100 %).

Всі особові справи отримувачів соціальної послуги «денний догляд» мають індивідуальні плани, які відповідають визначеним індивідуальним потребам пенсіонерів. У відділенні всі справи підопічних ведуться відповідно до Держаного стандарту. Для забезпечення надання медичних послуг, зокрема послуг з масажу, лікувальної фізкультури отримана ліцензія на медичну

практику. З метою забезпечення потреб пенсіонерів впроваджені нові види послуг «Скандинавська ходьба» та «кінезіотерапія».

Результативність: згідно проведених опитувань рівень задоволеності соціальною послугою «денний догляд» становить 100%. Проведений аналіз результатів опитування на предмет покращення емоційного, психологічного та фізичного стану отримувачів соціальної послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли послуга не надавалась виявлено, що відбулися позитивні зміни по даному показнику. Скарг та зауважень від отримувачів не надходило.

Своєчасність: під час проведення моніторингу опрацьовано особові справи отримувачів соціальної послуги «денний догляд», внаслідок чого проаналізовано терміни оформлення документів. Своєчасність прийняття рішення не порушується, з моменту подання заяви отримувачем послуги до прийняття рішення дотримується десятиденний термін. З кожним отримувачем соціальної послуги протягом 7 днів з дня прийняття рішення про надання соціальної послуги укладається договір про її надання та складається індивідуальний план. Під час оцінки якості також враховувався той фактор, що індивідуальний план повинен переглядатися (за потреби) через місяць, а надалі повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги здійснюється один раз на рік. Терміни складання та підписання договору про надання соціальної послуги з дня прийняття рішення дотримуються, що забезпечує своєчасність отримання соціальних послуг. Договори підписуються в двохсторонньому порядку, як надавачем послуги так і отримувачем.

Критерій своєчасності моніторинговою групою внаслідок проведеного аналізу якісних та кількісних показників визнано «добре».

Доступність та відкритість: розташування терцентру є вдалим тим, що він знаходиться в центрі смт Котельва недалеко від Пенсійного фонду, управління соціального захисту населення, селищної ради, відділення зв'язку. Приміщення однопверхове, облаштоване пандусом, відповідно до нормативів, що є необхідним для осіб з обмеженими фізичними можливостями. Навпроти терцентру є місце для паркування транспортних засобів. На всіх дверях розташовані таблички з написом назви кабінету. В коридорі є місця для сидіння. Саме приміщення відповідає санітарним вимогам. На інформаційному стенді територіального центру розміщено інформацію для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги згідно Державного стандарту денного догляду, порядок подання і розгляду скарг, графіки особистого прийому громадян. З метою детальнішого інформування населення про соціальну послугу, розроблені буклети, пам'ятки, інформація про надання соціальної послуги висвітлювалась у засобах масової інформації. Через карантинні заходи соціальна послуга «денний догляд» не надавалась на територіях сільських рад.

Комісія з проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості вважає роботу по показниках «доступність та відкритість» визнати на «добре».

Повага до гідності отримувача соціальної послуги: згідно проведеного опрацювання результатів опитування 60 отримувачів та аналізу проведених співбесід з'ясовано, що під час проведення моніторингу оцінки якості надання соціальної послуги скарг від отримувачів на надавачів, не надходило. Всі підопічні задоволені роботою працівників територіального центру.

Пункт 2.3 Договору про надання соціальних послуг забезпечує дотримання принципу **конфіденційності** по відношенню до отримувачів соціальної послуги. З боку працівників відділення даний принцип не порушується. Працівники ввічливо, чемно та з повагою відносяться до отримувачів соціальної послуги під час виконання своїх посадових обов'язків, зберігають в таємниці конфіденційну інформацію, отриману в процесі роботи. Роботу відділення по показникові «повага до гідності отримувача соціальної послуги» комісією з проведення зовнішнього моніторингу визнано «добре».

Професійність: Штатний розпис відділення сформовано відповідно до законодавства, розроблені та затверджені посадові інструкції всіх працівників, з якими вони ознайомлені під особистий підпис. Кожна особова справа містить копії документів про освіту (державного зразка). У надавачів соціальної послуги наявність особистих медичних книжок становить 100% та проходження медичного огляду здійснюється щорічно. Плани робіт відділення на рік, на квартал розроблені та затверджені. Ніяких зауважень та коментарів до даних документів не виникло.

Навчання та підвищення кваліфікації проводяться по потребі, графік атестації соціальних працівників розроблено. У 2020 році проведено чергову атестацію соціального працівника відділення. Протягом 2020 року сестра медична з масажу та ЛФК пройшли курси підвищення кваліфікації.

Згідно шкали оцінки якісних та кількісних показників соціальних послуг, показники відповідають встановленому рівню -“Добре”.

При проведенні зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги «**соціальна адаптація**» застосовуються показники якості соціальних послуг такі як:

Адресність та індивідуальний підхід: згідно звернень громадян визначено індивідуальні потреби у соціальній послугі (згідно індивідуальних планів -100 %).

Всі особові справи отримувачів соціальної послуги «соціальна адаптація» мають індивідуальні плани, які відповідають визначеним індивідуальним потребам пенсіонерів. У відділенні протягом року всі справи підопічних переглянуті відповідно до Держаного стандарту.

Результативність: згідно проведених опитувань рівень задоволеності соціальною послугою «соціальна адаптація» становить 100%. Проведений аналіз результатів опитування на предмет покращення емоційного, психологічного та фізичного стану отримувачів соціальної послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли послуга не надавалась виявлено, що відбулися позитивні зміни по даному показнику. Скарг та зауважень щодо їх надання не надходило, всі підопічні вдячні за турботу та увагу з боку персоналу.

Своєчасність: під час проведення моніторингу опрацьовано особові справи отримувачів соціальної послуги соціальна адаптація, внаслідок чого проаналізовано терміни оформлення документів. Своєчасність прийняття рішення не порушується, з моменту подання заяви отримувачем послуги до прийняття рішення дотримується десятиденний термін та протягом 3 днів складається індивідуальний план та укладається договір про надання соціальної послуги. Під час оцінки якості також враховувався той фактор, що

індивідуальний план повинен переглядатися (за потреби) через місяць, а надалі повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги здійснюється один раз на рік. Терміни складання та підписання договору про надання соціальної послуги з дня прийняття рішення дотримуються, що забезпечує своєчасність отримання соціальних послуг. Договори підписуються в двохсторонньому порядку, як надавачем послуги так і отримувачем.

Критерій своєчасності моніторинговою групою внаслідок проведеного аналізу якісних та кількісних показників визнано «добре».

Доступність та відкритість: розташування терцентру є вдалим тим, що він знаходиться в центрі смт Котельва недалеко від Пенсійного фонду, управління соціального захисту населення, селищної ради, відділення зв'язку. Приміщення одноповерхове, облаштоване пандусом, відповідно до нормативів, що є необхідним для осіб з обмеженими фізичними можливостями. Навпроти терцентру є місце для паркування транспортних засобів. На всіх дверях розташовані таблички з написом назви кабінету. В коридорі є місця для сидіння. Саме приміщення відповідає санітарним вимогам. На інформаційному стенді територіального центру розміщено інформацію для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги згідно Державного стандарту соціальна адаптація, порядок подання і розгляду скарг, графіки особистого прийому громадян. З метою детальнішого інформування населення про соціальну послугу, розроблені буклети, пам'ятки, інформація про роботу відділення висвітлювалась у засобах масової інформації. Працівниками відділення через карантинні заходи не проводилися виїзди до сільських рад.

Комісія з проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості вважає роботу по показниках «доступність та відкритість» визнати на «добре».

Повага до гідності отримувача соціальної послуги: згідно проведеного опрацювання результатів опитування та аналізу проведених співбесід з'ясовано, що під час проведення моніторингу оцінки якості надання соціальної послуги скарг від отримувачів на надавачів, не надходило.

Всі підопічні задоволені роботою відділення, ніяких скарг та зауважень з їх сторони під час проведення моніторингу не надходило.

Пункт 2.3 Договору про надання соціальних послуг забезпечує дотримання принципу **конфіденційності** по відношенню до отримувачів соціальної послуги. З боку працівників відділення даний принцип не порушується. Працівники ввічливо, чемно та з повагою відносяться до отримувачів соціальної послуги під час виконання своїх посадових обов'язків, зберігають в таємниці конфіденційну інформацію, отриману в процесі роботи. Роботу відділення по показникові «повага до гідності отримувача соціальної послуги «соціальна адаптація» комісією з проведення зовнішнього моніторингу визнано «добре».

Професійність: Штатний розпис відділення сформовано відповідно до законодавства, розроблені та затвердженні посадові інструкції всіх працівників, з якими вони ознайомлені під особистий підпис. Кожна особова справа містить копії документів про освіту (державного зразка). У надавачів соціальної послуги наявність особистих медичних книжок становить 100% та проходження медичного огляду здійснюється щорічно. Плани робіт відділення

на рік, на квартал розроблені та затверджені. Ніяких зауважень та коментарів до даних документів не виникло.

Згідно шкали оцінки якісних та кількісних показників соціальних послуг, показники відповідають встановленому рівню - "Добре".

При проведенні зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги «представництво інтересів» застосовуються показники якості соціальних послуг такі як:

Адресність та індивідуальний підхід: протягом 2020 року соціальну послугу «представництво інтересів» отримали 280 осіб похилого віку та осіб з інвалідністю. Згідно звернень громадян визначено індивідуальні потреби у соціальній послугі, всі особові справи отримувачів соціальної послуги «представництво інтересів» мають індивідуальні плани, які відповідають визначеним індивідуальним потребам пенсіонерів. У відділенні протягом року всі справи підопічних переглянуті відповідно до Державного стандарту.

Результативність: згідно проведених опитувань рівень задоволеності соціальною послугою «представництво інтересів» становить 100%. Проведений аналіз результатів опитування на предмет покращення емоційного, психологічного та фізичного стану отримувачів соціальних послуг у процесі її надання порівняно з періодом, коли послуга не надавалась виявлено, що відбулися позитивні зміни по даному показнику. Скарг та зауважень щодо їх надання не надходило, всі підопічні вдячні працівникам відділення за добросовісне відношення до виконання своїх функціональних обов'язків.

Своєчасність: під час проведення моніторингу опрацьовано особові справи отримувачів соціальної послуги представництво інтересів, внаслідок чого проаналізовано терміни оформлення документів. Своєчасність прийняття рішення не порушується, подання заяви отримувачем послуги до прийняття рішення дотримується десятиденного терміну. Строк надання соціальної послуги визначається індивідуально для кожного отримувача залежно від його потреб та узгоджується з отримувачем соціальної послуги комплексного визначення стану індивідуальних потреб. Після прийняття рішення складається індивідуальний план та у договір про надання соціальної послуги. Індивідуальний план переглядається разом із отримувачем соціальної послуги через місяць з дня початку її надання (за потреби), надалі - відповідно до потреби. Договори підписуються в двохсторонньому порядку, як надавачем послуги так і отримувачем. Критерій своєчасності внаслідок проведеного аналізу якісних та кількісних показників визнано «добре».

Доступність та відкритість: розташування терцентру є вдалим тим, що він знаходиться в центрі смт Котельва недалеко від Пенсійного фонду, управління соціального захисту населення, селищної ради, відділення зв'язку. Приміщення однопверхове, облаштоване пандусом, відповідно до нормативів, що є необхідним для осіб з обмеженими фізичними можливостями. Навпроти терцентру є місце для паркування транспортних засобів. На всіх дверях розташовані таблички з написом назви кабінету. В коридорі є місця для сидіння. Саме приміщення відповідає санітарним вимогам. Матеріальна база для надання соціальної послуги хороша. На інформаційному стенді територіального центру розміщено інформацію для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги

згідно Державного стандарту догляду вдома, порядок подання і розгляду скарг, графіки особистого прийому громадян. З метою детальнішого інформування населення про соціальні послуги, розроблені буклети, пам'ятки, Працівниками відділення проводяться виїзди до сільських рад з метою надання соціальної послуги.

Тому комісія з проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості вважає за потрібне роботу по показниках «доступність та відкритість» визнати на «добре» 100% та рекомендувати збільшити кількість виїздів до сільських рад.

Повага до гідності отримувача соціальної послуги: згідно проведеного опрацювання результатів опитування та аналізу проведених співбесід з'ясовано, що під час проведення моніторингу оцінки якості надання соціальної послуги скарг від отримувачів на працівників, не надходило.

Всі підопічні задоволені наданням соціальної послуги, ніяких скарг та зауважень з їх сторони під час проведення моніторингу не надходило.

Пункт 2.3 Договору про надання соціальних послуг забезпечує дотримання принципу **конфіденційності** по відношенню до отримувачів соціальної послуги. З боку працівників відділення даний принцип не порушується. Працівники ввічливо, чемно та з повагою відносяться до отримувачів соціальної послуги під час виконання своїх посадових обов'язків, зберігають в таємниці конфіденційну інформацію, отриману в процесі роботи. Роботу відділення по показникові «повага до гідності отримувача соціальної послуги «представництво інтересів» комісією з проведення зовнішнього моніторингу визнано «добре».

Професійність: Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства, розроблені та затвердженні посадові інструкції всіх працівників, з якими вони ознайомлені під особистий підпис. Кожна особова справа містить копії документів про освіту (державного зразка). У надавачів соціальної послуги наявність особистих медичних книжок становить 100% та проходження медичного огляду здійснюється щорічно.

Протягом 2020 року в територіальному центрі були проведені перевірки:

- Головним управлінням Пенсійного Фонду України в Полтавській області з метою перевірки дотримання норм законодавства при зарахуванні та використанні коштів ПФУ;

- Котелевським районним управлінням Держпродспоживслужби в -

Полтавській області з метою перевірки дотримання санітарного законодавства для отримання ліцензії на медичну практику;

-- Фондом соціального страхування України в Полтавській області з питань дотримання стану охорони праці в установі та використання коштів фонду.

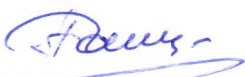
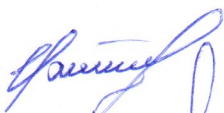
Згідно оцінки якісних та кількісних показників соціальних послуг показники відповідають встановленому рівню «добре». Незважаючи на узагальнений статус «добре» плануються заходи, спрямовані на вдосконалення процесу обслуговування й підвищення якості соціальних послуг за наступними напрямками:

- продовжувати своєчасно, якісно та в повному обсязі надавати соціальні послуги;
- підтримувати в актуальному стані інформаційні стенди;
- продовжувати інформаційно-роз'яснювальну роботу з питань надання соціальних послуг;
- забезпечувати дотримання вимог, показників забезпечення якості, строків, принципів встановлених у Державному стандарті соціальних послуг «догляд вдома», «стаціонарний догляд», «соціальна адаптація» «догляд вдома» та «представництво інтересів»;
- розглядати можливість та потребу у впровадженні нових видів соціальних послуг;
- проводити відповідну роботу з надавачами соціальних послуг щодо підвищення якості надання соціальних послуг отримувачам послуг;
- висвітлювати в засобах масової інформації роботу структурних підрозділів терцентру;
- в межах фінансової можливості сприяти зміцненню матеріально-технічної бази структурних підрозділів територіального центру ;
- привести у відповідність до вимог ДБН В.2.2-40:2018 по влаштуванню пандусу.

Голова комісії

Секретар комісії

Член ради:



Олена ГАРЬКАВЕНКО

Наталія ДУДЧЕНКО

Людмила ЛИСЕНКО

Галина БИХКАЛО

Іван КАЛЮХ