**Звіт**

**про результати проведення внутрішньої оцінки**

**якості надання соціальної послуги «денний догляд»**

**у Територіальному центрі соціального обслуговування**

**(надання соціальних послуг) Печерського району м.Києва**

На виконання наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» та у відповідності до наказу Міністерства соціальної політики України від 30.07.2013 № 452 із змінами, внесеними згідно з наказом Міністерства соціальної політики від 07.12.2018 № 1834 «Про затвердження Державного стандарту денного догляду», Територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Печерського району м.Києва (далі – Територіальний центр) проведено внутрішню оцінку якості надання соціальної послуги «денний догляд» у відділенні надання соціальних та реабілітаційних послуг для дітей з інвалідністю.

З 2014 року у Територіальному центрі здійснено поетапне впровадження наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904, зокрема: створення Комісії з моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, до складу якої увійшли як працівники Територіального центру, так і отримувачі соціальних послуг й громадськості; призначення відповідальної особи з організації та проведення оцінки якості соціальних послуг; проведення щорічної внутрішньої оцінки тощо.

Пріоритетні завдання у проведенні оцінки полягали у:

* дотриманні вимог до соціальної послуги, встановлених Державним стандартом;
* оптимізація роботи відділення, яке надає послугу;
* підвищення рівня професійної компетентності персоналу;
* дотримання встановленого рівня якості соціальної послуги та його підвищення;
* визначення результативності надання соціальної послуги;
* виявлення випадків порушення чи недотримання законодавчих та нормативно-правових актів, що регулюють надання соціальних послуг, вжиття заходів щодо їх усунення та аналіз причин, внаслідок яких відбулися такі порушення;
* виявлення позитивних і негативних тенденцій у процесі надання соціальної послуги, підготовка пропозицій щодо вдосконалення процесу її надання й поширення успішного досвіду.

Оцінка якості соціальної послуги визначалась із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників.

Внутрішня оцінка якості проводилася у період з 30.11.2020 по 08.12.2020 у спокійній, діловій обстановці. Комісія працювала без ускладнень, оперативно, злагоджено та ефективно.

Оцінка проводилася за наступники показниками якості:

* адресність та індивідуальний підхід;
* результативність;
* своєчасність;
* доступність та відкритість;
* повага до гідності отримувача;
* професійність.

Під час проведення внутрішньої оцінки якості застосовувалися наступні методологічні заходи: перевірка та аналіз документації; опитування законних представників (батьків) отримувачів соціальної послуги; бесіди з персоналом відділення надання соціальних та реабілітаційних послуг для дітей з інвалідністю. У зв’язку із складною епідеміологічною ситуацією та дією обмежувальних карантинних заходів, та з метою неприпустимості наражання підопічних відділення на небезпеку, спостереження за процесом надання соціальної послуги не проводилося.

Загалом перевіркою охоплено 8 осіб або 100 % загальної кількості отримувачів соціальної послуги денного догляду.

За кожним показником якості, за відповідними критеріями оцінювання, з врахуванням результатів опитування, спостереження за процесом надання соціальної послуги, перевірки документації, виставлялася оцінка якості, виражена відсотковим еквівалентом.

Відповідно до Методичних рекомендації з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, відсотковий еквівалент від 80% до 100% відповідає статусу «добре», від 51% до 79% відповідає статусу «задовільно», відсотковий еквівалент нижчий за 50% відповідає статусу «незадовільно».

Згідно проведеної оцінки соціальна послуга «денний догляд» відповідає статусу «добре», зокрема:

* адресність та індивідуальний підхід – для кожного отримувача послуги (100%) визначений ступінь індивідуальних потреб із застосуванням шкал можливостей виконання елементарних та складних дій, складені відповідні індивідуальні плани (100%), у всіх випадках (100%) плани повністю відповідають потребам отримувача соціальної послуги, всі плани підписані обома сторонами (100%) та переглядаються своєчасно, відповідно до вимог Державного стандарту (100%);
* результативність - позитивні зміни емоційного стану (100%) та психологічного й фізичного стану (86%) дітей в порівнянні з періодом, коли соціальна послуга не надавалася, також покращився й загальний стан у всіх отримувачів послуги (100%), що пов’язано не тільки з отриманням послуги, але й задоволеністю соціальною послугою в цілому; проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості (100%);
* своєчасність – визначення потреб та складання індивідуальних планів здійснюється з дотриманням термінів, визначених Державним стандартом (100%), всі індивідуальні плани переглядалися із дотриманням встановлених строків (100%), а строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним в індивідуальних планах (100%);
* доступність та відкритість – приміщення, в якому розташоване відділення надання соціальних та реабілітаційних послуг для дітей з інвалідністю відповідає санітарним та протипожежним нормам (100%), доступ до приміщення обладнаний пандусом, а перед будівлею достатньо території для паркування транспортних засобів, що використовуються для перевезення інвалідів (100%), у відділенні є інформаційний куточок щодо діяльності відділення. Серед іншого у зазначеному куточку розміщено інформацію щодо послуги денного догляду (про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги). Слід зазначити, що під час опитування 5 із 7 законних представників отримувачів соціальної послуги денного догляду оцінили повноту інформації про соціальну послугу на відмінно, ще двоє поставили оцінку добре. Щодо доступності інформації про соціальну послугу, 5 батьків оцінили таку доступність «добре» та 2 «задовільно» (95%); у відділенні в наявності буклет щодо роботи відділення в цілому, в якому також присутня ін55формація стосовно соціальної послуги денного догляду. Проте, спостерігається відсутність довідника та інших матеріалів щодо соціальної послуги денного догляду. Діяльність відділення постійно висвітлюється на сторінці відділення та Територіального центру у соціальній мережі Фейсбук. Так, з початку 2020 року на сторінці розміщено близько 70 дописів (77%);
* повага до отримувача – всі законні представники отримувачів соціальної послуги денного догляду позитивно оцінили ставлення до них надавачів соціальної послуги (100%); в інформаційному куточку розміщено інформацію щодо порядку подання та розгляду скарг, але інформація про правозахисні організації відсутня. Проте присутня інформація щодо служб, які надають психологічну підтримку та консультації за телефоном. (67%) у відділенні присутня книга скарг та пропозицій, проте вона не прошита та сторінки не пронумеровані. Крім того, законні представники (батьки) завжди мають змогу висловити свої побажання, зауваження та пропозиції (у будь якій зручній для них формі) як працівникам так і завідувачу відділення надання соціальних та реабілітаційних послуг для дітей з інвалідністю (88%);
* професійність – штатний розпис Територіального центру затверджено з дотриманням вимог чинного законодавства України і з урахуванням Типового штатного нормативу чисельності працівників територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг), затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 12.07.2016 р. № 753. Штатну чисельність працівників відділення надання соціальних та реабілітаційних послуг для дітей з інвалідністю сформовано з урахуванням спеціалізації відділення (100%); на кожну посаду є посадова інструкція, яка розроблена з врахуванням вимог довідника кваліфікаційних характеристик та затверджена директором Територіального центру (100%); Графік проведення навчання працівників у 2020 році затверджений наказом від 12.12.2019 № 179 «Про організацію та проведення професійного навчання, підвищення кваліфікації працівників у 2020 році». У лютому, березні проведені навчання за напрямками: соціальні послуги, навички догляду за хворими та профілактика та попередження конфліктогенних ситуацій (100%); всі працівники відділення надання соціальних та реабілітаційних послуг для дітей з інвалідністю мають документ про освіту державного зразка відповідного рівня освіти за професійним напрямком своєї посади (100%); всі працівники відділення мають медичні книжки та вчасно проходять обов’язковий медичний огляд (100%), регулярно проводяться наради з питань надання соціальних послуг (100%), працівники відділення надання соціальних та реабілітаційних послуг для дітей з інвалідністю забезпечуються необхідним інвентарем та витратними матеріалами для виконання своєї роботи та надання соціальної послуги денного догляду (100%).

Крім якісних показників, оцінка якості надання соціальних послуг проводилася й за кількісними показниками: наявність скарг і подяк, кількість задоволених звернень з надання соціальних послуг, періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальних послуг.

Оцінка кількісного показника „кількість скарг”: від 0 % до 20 % - статус „добре”, від 21% до 50 % - „задовільно”, від 51 % до 100 % - „незадовільно”.

* кількісний показник «кількість скарг» відповідає статусу «добре» – 0%;
* соціальну послугу «денний догляд» отримували всі діти, законні представники (батьки) яких виявили бажання на отримання їхньої дитиною такої послуги;
* моніторинг якості надання соціальних послуг здійснюється щороку.

Кількісний показник якості надання соціальної послуги денного догляду відповідає статусу «добре».

Таким чином, з урахуванням значень якісних показників надання соціальної послуги денного догляду, а саме:

* адресність та індивідуальний підхід – 100 % - «добре»;
* результативність – 96,5% - «добре»;
* своєчасність – 100%; - «добре»;
* доступність та відкритість – 93% - «добре»;
* повага до гідності отримувача 85% - «добре»;
* професійність -100% - «добре»,

загальна оцінка якості надання соціальної послуги «денний догляд» складає 96 % та відповідає статусу «добре».

Окремо, слід зазначити, що всі законні представники отримувачів соціальної послуги денного догляду відзначили увагу та небайдужість співробітників Територіального центру до їх потреб, безпеку під час перебування їх дітей у відділенні надання соціальних та реабілітаційних послуг для дітей з інвалідністю, висловили подяку за можливість отримання часу для самореалізації на ринку праці та вирішення поточних питань повсякденного життя. залишивши дитину під надійним наглядом спеціалістів. Така оцінка є однією з найважливіших складових оцінки діяльності.

Директор Людмила ПРИМАК

Еліна Назарова 284-96-76