

## З В І Т

### про результати проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг

На виконання наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 року № 904 «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» управлінням соціального захисту населення Богодухівської районної державної адміністрації проведено зовнішню оцінку якості соціальних послуг, які надаються Богодухівським територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг).

Зовнішня оцінка якості соціальних послуг проводилася відповідно до плану роботи затвердженого наказом начальника управління соціального захисту населення за період з 01 січня 2016 року по 31 грудня 2016 року.

Для проведення оцінки якості соціальних послуг застосовувалися такі показники якості соціальних послуг: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, зручність, повага отримувачів соціальної послуги, професійність.

З метою організації комплексного надання якісних соціальних послуг громадянам похилого віку та інвалідам, в територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Богодухівської районної державної адміністрації (далі - терцентр) працює відділення соціальної допомоги вдома, стаціонарне відділення і пункт надання гуманітарної допомоги та прокату технічних та інших засобів реабілітації.

У 2016 році соціальну послугу «Догляд вдома» отримали 1000 осіб.

Послугою «Прокат реабілітаційних засобів» скористалися 62 особи.

Важливою ділянкою роботи є забезпечення в умовах стаціонарного перебування належного рівня життя осіб, які втратили здатність до самообслуговування і потребують постійного стороннього догляду та допомоги.

Наданням соціальних послуг охоплені всі адміністративно територіальні одиниці району. Спостерігається тенденція до збільшення кількості осіб, які потребують послуги догляду вдома та паліативного догляду.

В територіальному центрі увага приділяється розвитку відділення соціальної допомоги вдома, основним завданням якого є обслуговування людей похилого віку в домашніх умовах.

Відділення соціальної допомоги вдома здійснюється обслуговуванню громадян на платній основі. Тарифи на платні соціальні послуги розробляються та затверджуються наказом директора територіального центру, які переглядаються у разі істотних змін результатів діяльності терцентру. В 2016 році на платній основі послуги отримали 494 громадянина.

При відділенні соціальної допомоги вдома діє 1 мультидисциплінарна команда, яка надавала соціальні послуги 276 особам.

Відділення соціальної допомоги вдома територіального центру тісно співпрацює з лікарськими установами по догляду за паліативно-хворими громадянами. За звітний період було надано 2236 послуги 51 особі.

Відповідно до плану роботи по проведенню зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, згідно наданих результатів внутрішньої оцінки відділенням соціальної допомоги вдома Богодухівського територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг), для вивчення думки отримувачів соціальних послуг щодо якості надання послуг, було зроблено аналіз анкетування, проведеного під час внутрішнього оцінювання. Метою анкетування було отримання об'єктивної інформації, необхідної для оцінки та поліпшення якості надання соціальної послуги догляду вдома, вивчення реального стану соціального обслуговування відділенням соціальної допомоги вдома. В анкетуванні та опитуванні взяли участь 774 отримувачів соціальної послуги догляд вдома. Рівень задоволеності соціальною послугою догляду вдома (за оцінками отримувачів соціальної послуги) (100%) – отримувачі повністю задоволені соціальною послугою догляду вдома згідно з проведеним анкетуванням, телефонним опитуванням, співбесід.

У 2016 році рішення щодо надання цих послуг громадянам, які звернулися за отриманням соціальних послуг приймалися своєчасно, у встановлені строки оформлені відповідні документи, складені індивідуальні плани.

За 2016 рік за отриманням послуги «догляд вдома» звернулися 1000 громадян.

З усіма громадянами, що приймаються на обслуговування укладаються договори відповідно до затвердженої форми з дотриманням вимог. По закінченню строку дії договору, або у разі потреби, договори переглядаються та продовжуються.

Значна увага приділяється внутрішній оцінці якості надання соціальних послуг, для цього проводяться перевірки роботи соціальних робітників та працівників, спостереження за процесом надання соціальних послуг, опитування отримувачів соціальних послуг тощо.

В 2016 році було проведено 90 планових перевірок.

Перевірки проводяться з залученням представників органів місцевого самоврядування, УСЗН та інших представників.

Крім перевірки якості обслуговування проводиться опитування та спостереження за процесом надання соціальної послуги. Спостереження за процесом надання соціальної послуги догляду вдома відбувається шляхом планових та позапланових, вибіркових (оперативних) перевірок роботи соціальних робітників на дільниці, які фіксуються в актах перевірки роботи соціального робітника на дільниці.

У 2016 році проведено 774 опитувань. За результатами опитування, якістю надання послуг задоволено 774 громадянина (100% від загальної кількості опитаних).

Позитивні зміни у емоційному, психологічному та фізичному стані отримувачів соціальної послуги у процесі її надання порівняно з періодом коли соціальна послуга не надавалася отримали 774 осіб (100% від загальної кількості опитаних).

Відгуки отримувачів соціальної послуги фіксуються в книзі «Відгуків, скарг та пропозицій» опитувальниках, актах спостережень.

Соціальні робітники відділення соціальної допомоги вдома, які безпосередньо надають соціальну послугу, щоденно проводили самооцінку своєї діяльності. Результати самооцінки регулярно (щотижнево) обговорювалися на виробничих нарадах та отримали оцінку «добре».

Таким чином, оцінка результатів аналізу опитування отримувачів соціальної послуги догляду вдома показує позитивну тенденцію у процесі надання соціальної послуги догляду вдома, задоволення індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги (отримано 100% відгуків стосовно організації та надання соціальної послуги догляду вдома), дотримання вимог й показників забезпечення якості, встановлених у Державному стандарті соціальних послуг.

Проаналізувавши думку отримувачів соціальної послуги догляду вдома на запитання анкет, можна зробити висновок, що:

- показники, як своєчасність, результативність, повага до гідності отримувача соціальної послуги повністю задовольняють потреби отримувачів –100,0%.

Приміщення Територіального центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Богодухівської районної державної адміністрації частково відповідає санітарним вимогам.

В приміщенні територіального центру є інформаційні куточки, стенди, дошка оголошень, роздаткові друковані матеріали тощо з якими відвідувачі можуть ознайомлюватись самостійно.

Матеріально-технічна база територіального центру знаходиться на задовільному рівні.

Незважаючи на «добру» оцінку якості соціальних послуг відділенням соціальної допомоги вдома Територіального центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Богодухівської районної державної адміністрації плануються заходи, спрямовані на вдосконалення процесу обслуговування й підвищення якості соціальної послуги догляду вдома за наступними напрямками:

- продовжувати роботу щодо виявлення самотніх громадян та осіб з обмеженими фізичними можливостями з метою надання їм необхідної допомоги;

- своєчасно проводити аналіз та обробку індивідуальних планів надання соціальної послуги, забезпечувати оформлення відповідно вимог законодавства;

- продовжувати своєчасно, якісно та в повному обсязі надавати соціальну послугу догляду вдома;

- проводити відповідну роботу з надавачами соціальних послуг щодо підвищення якості соціального обслуговування отримувачів послуг;
- продовжувати дотримуватися вимог, показників забезпечення якості, строків, принципів, встановлених у Державному стандарті догляду вдома;
- підтримувати в актуальному стані інформаційний стенд;
- проводити відповідну роботу, спрямовану на своєчасність та результативність розгляду скарг і звернень отримувачів соціальних послуг щодо надання соціальної послуги.

При проведенні зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг застосовувалися показники якості соціальної послуги такі як: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувача соціальної послуги, професійність.

Відповідно шкали оцінки якісних та кількісних показників соціальних послуг та узагальнення статусів кожного показника забезпечення якості соціальних послуг, узагальнений статус відповідає встановленому рівню - "Добре".

**Начальник управління**

**Н.В. Жижирій**

Дорошенко (05758) 3 30 08