

Звіт зовнішньої оцінки якості соціальних послуг

Управлінням соціального захисту населення Харківської районної державної адміністрації проведено зовнішню оцінку якості соціальних послуг, які надаються територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Харківської райдержадміністрації.

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) Харківської районної державної адміністрації/ працює відділення соціальної допомоги вдома, відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги та відділення денного перебування.

У 2016 році чисельність виявлених та обслужених осіб, які потребують соціального обслуговування терцентром становить – 6279 громадян, тобто фактично охоплено обслуговуванням 100% громадян, а саме:

- у відділенні соціальної допомоги вдома виявлених - 2630 громадян, обслужених – 2577 громадян;
- у відділенні денного перебування виявлених - 3022 громадянина, обслужених – 2997 громадян;
- виключно у відділенні надання адресної натуральної та грошової допомоги виявлених - 745 громадян, обслужених - 705 громадян.

Найбільша увага в територіальному центрі приділяється розвитку відділення соціальної допомоги вдома, основним завданням якого є обслуговування людей похилого віку в домашніх умовах. Велике значення у відділенні приділяється обслуговуванню громадян на платній основі. За звітний період на платній основі проведено обслуговування 545 громадян.

Територіальний центр має можливість, при потребі, співпрацювати з лікарськими установами по догляду за паліативно-хворими громадянами, при відділенні соціальної допомоги вдома.

При відділеннях територіального центру функціонують мультидисциплінарна команда та Університет третього віку.

Визначення індивідуальних потреб отримувачів соціальних послуг «догляд вдома», «соціальна адаптація» та складання індивідуальних планів відповідно до встановлених вимог, проводиться всім особам, що перебувають на обслуговуванні у територіальному центрі.

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

За 2016 рік за отриманням послуги «догляд вдома» звернулися 368 громадян, за отриманням послуги «соціальна адаптація» 74 громадянина.

З усіма громадянами, що приймаються на обслуговування укладаються договори відповідно до затвердженої форми з дотриманням вимог. У разі потреби чи по закінченню строку дії договору вони переглядаються, продовжуються або укладаються додаткові угоди.

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.

Здійснюється постійний контроль за діяльністю соціальних робітників згідно затвердженого графіку, результати перевірок дільниць постійно аналізуються на тижневих нарадах соціальних робітників. За 2016 рік керівництвом територіального центру зроблено 11 перевірок дільниць соціальних робітників щодо якості надання соціальних послуг. В ході перевірок всі зауваження, які надійшли від обслуговуваних, вирішені в робочому порядку.

Крім перевірки якості обслуговування проводиться опитування/анкетування отримувачів соціальних послуг та/або їх законних представників. В опитуванні взяли участь 504 отримувачів соціальної послуги, проводились бесіди/співбесіди з соціальними робітниками. За період проведення оцінки якості надання соціальних послуг надійшло 2 скарги.

В перевірці якості надання соціальних послуг, опитування та спостереження за процесом надання соціальних послуг відмічаються позитивні зміни у стані отримувачів соціальних послуг у процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальні послуги не надавались це і покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів.

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

Нарікань на роботу територіального центру немає.

Скарг або виявлених фактів негуманних чи дискримінаційних дій до отримувачів соціальної послуги у 2016 році не було.

Щомісячно проводяться наради щодо обговорення якості надання соціальних послуг персоналом та самооцінки працівників. В ході нарад ведуться протоколи. Всі пропозиції щодо удосконалення роботи виносяться на розгляд колективу і застосовуються в роботі.

В приміщенні територіального центру є стенди з інформацією для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги, роздаткові друковані матеріали, буклети, газетні статті тощо з якими відвідувачі можуть ознайомлюватись самостійно.

Для ефективного розвитку та функціонування територіального центру необхідно:

- удосконалити та привести у відповідність діючі нормативно-правові акти до можливостей сьогодення;
- спростити механізм отримання соціальних послуг і зменшити кількість документів, які подаються при оформленні до територіального центру та при веденні документів в процесі обслуговування громадян;
- враховувати при затвердженні нормативно-правових актів особливості роботи територіальних центрів у сільській місцевості.

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