

ЗВІТ

ПРО ПРОВЕДЕННЯ ВНУТРІШНЬОЇ ОЦІНКИ ЯКОСТІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ КОМУНАЛЬНИМ ЗАКЛАДОМ «ЦЕНТР НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ» ЗАВОДСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ ЗА 2024 РІК

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 року № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», відповідно до наказів Міністерства соціальної політики України від 16.06.2021 року № 335 «Про Зміни до Державного стандарту догляду вдома», від 25.03.2021 року №147 « Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги натуральної допомоги», від 25.09.2023 «Про зміни затвердження Державного стандарту денного догляду», наказу директора КЗ «Центр надання соціальних послуг» Заводської міської ради від 15 січня 2025 року № 2 «Про проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг», з метою визначення відповідності наданих соціальних послуг Державних стандартів та потребам їх отримувачів, забезпечення якісних соціальних послуг, підвищення рівня професійної компетенції працівників, покращення якості надання соціальних послуг особам/ сім'ям, які належать до вразливих груп населення, у Комунальному закладі «Центр надання соціальних послуг» Заводської міської ради (далі - Центр) було проведено внутрішню оцінку якості надання соціальних послуг «догляд вдома», «натуральна допомога» та «денний догляд» за 2024 рік.

Для проведення оцінки якості соціальних послуг застосовувалися наступні показники якості соціальних послуг:

- адресність та індивідуальний підхід,
- результативність,
- своєчасність,
- доступність та відкритість,
- повага до отримувачів соціальної послуги,
- професійність.

У Центрі на даний час продовжують функціонувати три структурні підрозділи, в яких проводилася внутрішня оцінка якості вищевказаних соціальних послуг:

- відділення соціальної послуг за місцем проживання;
- відділення натуральної допомоги;
- відділення соціальної роботи.

Центром використовувались такі методи оцінки:

- анкетування отримувачів соціальних послуг та/або їх законних представників;
- спостереження за процесом надання соціальних послуг;
- телефонне опитування;
- вивчення документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг.

Протягом 2024 року чисельність виявлених і обслугованих осіб, які потребували надання соціальних послуг та фактично їх отримали, становила – 1029 осіб.

Центр надає соціальні послуги за рахунок бюджетних коштів (безоплатно) у 2024 році керуючись рішенням виконавчого комітету Заводської міської ради від 08.12.2023 р. №164.

Відповідно до плану роботи про проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг, для вивчення думки отримувачів соціальних послуг щодо якості їх надання, було зроблено аналіз анкетування, опитування проведеного під час внутрішнього оцінювання. Метою анкетування, опитування та спостереження було отримання об'єктивної інформації, необхідної для оцінки та поліпшення якості надання соціальних послуг «догляд вдома», «денний догляд» та «натуральна допомога».

Послуга «Догляд вдома»

Для проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги догляду вдома застосовувалися показники якості соціальної послуги «догляд вдома» наведені у додатку 4 Державного стандарту догляду вдома.

Станом на 31.12.2024 року чисельність громадян, які протягом звітного року отримали соціальну послугу «догляд вдома» у відділенні соціальних послуг за місцем проживання, становила 174 осіб, яким надавали послугу 13 соціальних робітників (з них 5 у сільській місцевості). Під час проведення внутрішньої оцінки якості було встановлено, що соціальні робітники відвідують своїх підопічних від 1 до 3 разів на тиждень та надають їм послуги відповідно до укладених договорів, індивідуальних планів та затверджених графіків роботи. Згідно медичних висновків лікувального закладу перебували на обліку у 2023 році 152 особи з третьою рухомою групою активності, 22 особи – з четвертою рухомою групою активності. Середнє навантаження на одного соціального робітника становить: в місті – 11 осіб, в селі - 10 осіб.

В період з 19.05.2025 р. по 19.06.2025 р. включно в опитуванні та анкетування взяли участь 130 особи, що становить 74,2 % від загальної кількості (174 осіб, які обслуговувалися у 2024 році).

Адресність та індивідуальний підхід: відповідно до звернень громадян визначаються індивідуальні потреби у соціальних послугах. Всі особові справи 174 (100%) громадян, які перебували на обслуговуванні у відділенні містять індивідуальні плани надання соціальної послуги догляду вдома, які складено за відповідною формою у двох екземплярах й узгоджено з отримувачем послуги. Індивідуальні плани відповідають потребам отримувачів соціальної послуги. Перегляд індивідуальних планів забезпечено відповідно до вимог Державного стандарту догляду вдома.

Оцінка якісного та кількісного показника адресності та індивідуального підходу відповідає статусу "добре".

Результативність: відповідно до проведеного опитування та анкетування з метою визначення рівня задоволеності соціальними послугами, які надаються відділенням Центру, 130 (100 %) отримувача соціальних послуг задоволені якістю надання соціальних послуг в повній мірі. Проведено опитування отримувачів соціальних послуг щодо покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги в процесі їх надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавались. У результаті опитування усі отримувачі соціальної послуги відзначили позитивні зміни в емоційному, психологічному та фізичному станах.

Скарг, зауважень щодо якості надання соціальних послуг в процесі опитування не надходило.

Оцінка якісного та кількісного показника результативності відповідає статусу "добре".

Своєчасність: відповідно до термінів виконується: прийняття рішення чи відмова щодо надання соціальної послуги догляду вдома протягом десяти робочих днів з дня одержання заяви з урахуванням результатів оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах відділом соціального захисту населення виконавчого комітету Заводської міської ради, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги догляду вдома. Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги проводиться на основі Шкали оцінки можливостей виконання елементарних дій та Шкали оцінки виконання складних дій, наведених у Державному стандарті. Результати визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги є підставою для складання/перегляду індивідуального плану та укладання договору про надання соціальної послуги догляду вдома.

Договори щодо надання соціальної послуги догляду вдома 174 отримувачів послуги (100 %) підписані у двосторонньому порядку.

Надання соціальних послуг відбувається у строки та терміни, зазначені у договорі, та графіку відвідування.

Коригування індивідуальних планів отримувачів соціальних послуг здійснюється за потреби.

Під час проведення оцінки якості 130 (100%) отримувача соціальних послуг зазначили, що порушень умов договору не виявлено.

Оцінка якості якісного та кількісного показника своєчасності відповідає статусу "добре".

Доступність та відкритість: приміщення знаходиться в центрі міста Заводське із зручним транспортним сполученням та паркомісцем. Приміщення та кабінети знаходяться на першому поверсі, на всіх дверях розташовані таблички з написом назви кабінету. У коридорі оформлені стенди з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги, графік прийому громадян, інформаційні картки соціальних послуг, буклети, пам'ятки та інші інформаційні матеріали.

У соціальній мережі Facebook та на офіційному сайті міської ради знаходиться інформація про діяльність Центру.

Приміщення Центру відповідає санітарним та протипожежним вимогам.

Оцінка якості показника відповідає статусу "добре".

Повага до отримувача соціальної послуги: за результатами проведеного опитування та анкетування отримувачів соціальної послуги щодо ставлення до них надавачів послуг отримано схвальні відгуки.

За результатами перевірок роботи соціальних робітників відзначено, що скарг щодо зневажливого ставлення до отримувачів послуг та негуманних і дискримінуючих дій не надходило.

130 (100%) отримувачі соціальної послуги знають куди звертатись у разі непорозумінь між ними та працівником Центру.

Працівники центру ввічливо та коректно ставляться до громадян під час здійснення своїх посадових обов'язків, зберігають в таємниці конфіденційну інформацію, отриману в процесі виконання службових обов'язків. Випадків порушення договору не виявлено.

Оцінка якості якісного та кількісного показника відповідає статусу "добре".

Професійність: послугу догляду вдома надають 13 соціальних робітників.

У Центрі затверджені положення, структура та штатний розпис, які сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації. А також розроблено та затверджено посадові інструкції робітників та працівників установи, з якими вони ознайомлені під особистий підпис.

Всі працівники центру ознайомлені з правилами внутрішнього трудового розпорядку. В особових справах працівників містяться копії документів про освіту.

З соціальними робітниками проводяться виробничі наради, на яких проходить ознайомлення з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг, обговорення робочих моментів.

Всі соціальні робітники забезпечені канцтоварами, спец. одягом, велосипедами.

Соціальні робітники щорічно проходять обов'язковий медичний огляд, кожен працівник має особисту медичну книжку.

Оцінка якості якісного та кількісного показника професійності відповідає статусу "добре".

Послуга «Натуральна допомога»

Відділення натуральної допомоги було створене для надання швейних, перукарських послуг, ремонту взуття, прання білизни та одягу, послуг пункту прокату і забезпечення технічними та іншими засобами реабілітації. Станом на 01.01.2025р. послугами відділення скористалися 883 осіб (з них – 117 осіб з інвалідністю та 87 внутрішньо переміщених осіб). Перукарськими послугами скористалися 550 осіб, яким надано 1719 послуг; швейними - 245 осіб (452 послуг), послугами взуттєвика – 253 особи (410 послуга), послугою прання білизни –34 особи (204 послуги).

Для малорухомих пенсіонерів та людей з інвалідністю функціонує **Пункт прокату технічних та інших засобів реабілітації** (в якому знаходиться 8 інвалідних візків, 12 ходунців, 10 палиць, 6 комплектів милиць, 1 стілець туалетний, 1 столик надліжковий). За 2024 рік послугами пункту прокату скористалися 43 особи, з них – 4 особи з інвалідністю, 2 особи ВПО. Станом на 01.01.25р. ТЗР користуються 30 осіб.

У період з 19.05.2025 р. по 19.06.2025 р. включно в опитуванні взяло участь 90 осіб, що становить 10% від загальної кількості. Для проведення внутрішньої оцінки якості соціальної послуги використовувались такі методи оцінки: анкетування, спостереження за процесом надання соціальної послуги, аналіз звернень.

Адресність та індивідуальний підхід: З усіма отримувачами укладено договори про надання соціальної послуги.

Усі особові справи отримувачів містять індивідуальні плани надання соціальної послуги, що відповідають визначеним індивідуальним потребам отримувачів.

За результатами опитувань (100%), під час надання соціальної послуги працівники застосовують індивідуальний підхід та толерантне ставлення до отримувача соціальної послуги.

Оцінка якості якісного та кількісного показника відповідає статусу "добре".

Результативність: проведений аналіз результатів опитування, в тому числі і телефонного, на предмет покращення емоційного, психологічного та фізичного стану отримувачів соціальних послуг у процесі її надання порівняно з періодом, коли послуги не надавались, виявлено, що відбулися позитивні зміни по даному показнику. Згідно проведених опитувань 98% опитаних осіб задоволені рівнем надання соціальних послуг. Скарг від отримувачів послуги не надходило.

Оцінка якості якісного та кількісного показника результативності відповідає статусу "добре".

Своєчасність: Рішення про надання чи відмову в наданні соціальних послуг приймається протягом десяти робочих днів з дня одержання заяви з урахуванням результатів оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах.

Індивідуальний план складається (протягом трьох днів з дня прийняття рішення) на підставі результатів комплексного визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, надалі повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги здійснюється у терміни визначені Державними стандартами.

З кожним отримувачем соціальної послуги або його законним представником (протягом п'яти днів з дня прийняття рішення) укладається договір, який підписується у двосторонньому порядку.

Критерій своєчасності по відділенні натуральної допомоги внаслідок проведеного аналізу якісних та кількісних показників визнано «добре».

Доступність та відкритість: приміщення знаходиться в центрі міста Заводське із зручним транспортним сполученням та паркувальною площадкою. Кабінети знаходяться на першому поверсі, на всіх дверях розташовані таблички з написом назви кабінету. У коридорі оформлені стенди з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги, графік прийому громадян, інформаційні картки соціальних послуг, буклети, пам'ятки та інші інформаційні матеріали. Сектор очікування біля перукарень та майстерень для пошиття та ремонту одягу, взуття обладнано місцями для сидіння для 4-5 осіб.

У соціальній мережі Facebook та на офіційному сайті міської ради знаходиться інформація про діяльність Центру.

Приміщення Центру, в якому працюють працівники відділення натуральної допомоги, відповідають санітарним та пожежним нормам, встановлено протипожежну сигналізацію.

Оцінка якості якісного та кількісного показника відповідає статусу "добре".

Повага до отримувача соціальної послуги: під час проведення внутрішнього моніторингу та згідно проведених опитувань, в т.ч. і по телефону, отримувачі соціальної послуги натуральної допомоги задоволені роботою працівників відділення. Отримані схвальні відгуки також надходять до адміністрації закладу у вигляді усних подяк за якісну роботу надавачів послуг, а також подяк по телефону. Працівники центру ввічливо та коректно ставляться до громадян під час здійснення своїх посадових обов'язків. Випадків порушення договору не виявлено.

Оцінка якості якісного та кількісного показника відповідає статусу "добре".

Професійність: у Центрі затверджені положення, структура та штатний розпис, які сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації. А також розроблено та затверджено посадові інструкції робітників та працівників установи, з якими вони ознайомлені під особистий підпис.

Всі працівники центру ознайомлені з правилами внутрішнього трудового розпорядку. В особових справах працівників містяться копії документів про освіту.

Працівники забезпечені обладнанням, інвентарем, витратним матеріалом, робочим одягом тощо, необхідним для надання соціальної послуги натуральної допомоги.

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

Послуга «Денний догляд»

Для проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги денного догляду застосовувалися показники якості, наведені у додатку 4 до Державного стандарту соціальної послуги денного догляду. У 2024 році послугою скористалися 193 осіб (з них 115 осіб з інвалідністю), з них виключно даною послугою 110 осіб (з них 86 особи з інвалідністю).

В опитуванні взяли участь 28 отримувачів соціальної послуги, що становить 15 % від загальної кількості отримувачів даної послуги.

Адресність та індивідуальний підхід: згідно звернень громадян визначено індивідуальні потреби у соціальній послугі (100%). Всі особові справи отримувачів соціальної послуги містять індивідуальні плани надання соціальної послуги денного догляду згідно медичного висновку і рекомендованих призначень лікарів (сімейні та лікарі вторинної ланки), що відповідають індивідуальним потребам отримувачів соціальної послуги.

Оцінка якості якісного та кількісного показника відповідає статусу "добре".

Результативність: згідно проведеного опитування, в тому числі і телефонного, 100% опитаних отримувачів соціальної послуги задоволені соціальною послугою денного догляду, що відображається покращенням емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивними змінами у стані отримувача соціальної послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась.

Оцінка якості якісного та кількісного показника відповідає статусу "добре".

Своєчасність: Рішення про надання чи відмову в наданні соціальних послуг приймається відділом соціального захисту населення виконавчого комітету Заводської міської ради протягом десяти робочих днів з дня одержання заяви з урахуванням результатів оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах.

Індивідуальний план складається (протягом трьох днів з дня прийняття рішення) на підставі результатів комплексного визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, надалі повторно визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги здійснюється у терміни визначені Державними стандартами.

З кожним отримувачем соціальної послуги або його законним представником (протягом п'яти днів з дня прийняття рішення) укладається договір, який підписується у двосторонньому порядку.

Оцінка якості якісного та кількісного показника відповідає статусу "добре".

Доступність та відкритість: приміщення знаходиться в центрі міста Заводське із зручним транспортним сполученням та паркувальною площадкою. Кабінет масажу та ЛФК знаходяться на першому поверсі, на дверях розташована табличка з написом назви кабінету. У коридорі оформлені стенди з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги, графік прийому громадян, інформаційні картки соціальних послуг, буклети, пам'ятки та інші інформаційні матеріали. Сектор очікування біля кабінету обладнаний

місцем для сидіння та вішалкою для верхнього одягу. Кабінет також обладнаний всім необхідним для надання послуги денного догляду

У соціальній мережі Facebook та на офіційному сайті міської ради знаходиться інформація про діяльність Центру.

Приміщення Центру, в якому працюють працівники відділення натуральної допомоги, відповідають санітарним та пожежним нормам, встановлено протипожежну сигналізацію.

Оцінка якості якісного та кількісного показника відповідає статусу "добре".

Повага до отримувача соціальної послуги: під час проведення внутрішнього моніторингу та згідно проведених опитувань, отримувачі соціальної послуги задоволені роботою сестри медичної та апаратом Центру.

Працівники центру ввічливо та коректно ставляться до громадян під час здійснення своїх посадових обов'язків. Випадків порушення договору не виявлено.

Згідно з проведеним опитуванням всі отримувачі послуги задоволені якістю надання послуги денного догляду. Скарг від отримувачів послуги не надходило.

Оцінка якості якісного та кількісного показника відповідає статусу "добре".

Професійність: у Центрі затверджені положення, структура та штатний розпис, які сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації. А також розроблено та затверджено посадові інструкції робітників та працівників установи, з якими вони ознайомлені під особистий підпис.

Всі працівники центру ознайомлені з правилами внутрішнього трудового розпорядку. В особових справах працівників містяться копії документів про освіту.

Сестра медична забезпечена обладнанням, інвентарем, витратним матеріалом, робочим одягом тощо, необхідним для надання соціальної послуги денного догляду.

Згідно з наказом по Департаменті охорони здоров'я Полтавської ОДА від 30.09.2021р. №256 медичній сестрі Центру присвоєна кваліфікація сестринська справа вищої категорії.

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

Незважаючи на узагальнений статус «добре», в Центрі заплановані заходи, спрямовані на вдосконалення процесу обслуговування й підвищення якості надання соціальних послуг, а саме:

- проводити роз'яснювальну роботу та навчальні семінари для соціальних робітників та працівників для підвищення рівня якості надання соціальних послуг;
- в межах фінансової можливості сприяти зміцненню матеріально-технічної бази Центру, продовжувати забезпечення працівників канцелярським приладдям, засобами захисту та іншим;
- продовжувати роботу щодо виявлення одиноких громадян та осіб з інвалідністю з метою надання їм необхідної допомоги;
- своєчасно проводити аналіз та обробку індивідуальних планів надання соціальних послуг та інших необхідних форм та забезпечувати оформлення документації відповідно до вимог законодавства;
- підтримувати в актуальному стані інформаційні стенди, активізувати роботу щодо проведення інформаційно-роз'яснюючої роботи серед населення територіальної громади через сайт міської ради, сторінку у соціальній мережі Facebook щодо соціальних послуг, які надаються Центром, продовжити виїзди на території старостатів з метою проведення просвітницької роботи та надання соціальних послуг;
- продовжити роботу з благодійними організаціями, приватними підприємцями, релігійними організаціями, волонтерами у напрямку надання допомоги вразливим групам населення;
- проводити відповідну роботу, спрямовану на своєчасність та результативність розгляду скарг і звернень отримувачів соціальних послуг.

**Провідний фахівець
із соціальної роботи**

Катерина ГРИНЬКО

Директор

Юлія ВОЙТЕНКО