

ЗВІТ

про результати проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг: «догляд вдома», «денний догляд», «натуральна допомога» Комунального закладу «Центр надання соціальних послуг» Заводської міської ради за 2024 рік

Відповідно 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», наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 року № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», розпорядження голови Заводської міської ради від 30.06.2025 №98 «Про проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг», організовано та проведено зовнішню оцінку якості соціальних послуг, які надавалися громадянам, мешканцям Заводської міської територіальної громади у 2024 році КЗ «ЦНСП» Заводської міської ради.

Метою зовнішньої оцінки є моніторинг та контроль якості надання соціальних послуг: «догляд вдома», «денний догляд», «натуральна допомога», які надаються відділеннями КЗ «Центр надання соціальних послуг» Заводської міської ради (далі - Центр).

Комісія з проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг (далі – Комісія) діяла по затвердженому плану та використовувала наступні методи проведення оцінки:

- проведення аналізу анкет опитування отримувачів соціальних послуг або їх законних представників;
- вивчення та аналіз документації надавачів соціальних послуг (Положення, посадові інструкції, особові справи працівників), іншої документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг;
- аналіз ведення особових справ отримувачів соціальних послуг;
- спостереження за процесом надання соціальних послуг;
- бесіди/співбесіди з персоналом надавача соціальних послуг та отримувачами соціальних послуг.

Комунальний заклад «Центр надання соціальних послуг» Заводської міської ради - це комплексний заклад соціального захисту населення, структурні або відокремлені (територіальні) підрозділи якого провадять соціальну роботу та надають соціальні послуги особам/сім'ям, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах.

Штатним розписом Центру на 2024 рік затверджено 23 особи (22,5 штатних одиниць). А саме: директор, провідний бухгалтер, 2 провідних фахівці із соціальної роботи, психолог, медична сестра вищої категорії, 13 соціальних робітників, перукар, швачка, взуттєвик, прибиральник службових приміщень (0,5 ставки).

Приміщення **Центру** знаходиться в центрі міста за адресою: 37240, Полтавська область, Миргородський район, **м. Заводське, вул. Європейська, буд. 12**, зі зручним транспортним сполученням. Біля будівлі розташовано паркувальний майданчик. Одноповерхова будівля з широкими коридорами та кабінетами розташованими в зручному порядку, що є безумовно позитивом для осіб похилого віку та осіб з обмеженими можливостями. Приміщення відповідає санітарним та протипожежним вимогам, забезпечене безперебійним водопостачанням та водовідведенням, освітленням, опаленням. На всіх дверях розташовані таблички з написом назви кабінету. У приміщенні Центру є інформаційні куточки, стенди, роздаткові друковані матеріали, буклети тощо, з якими відвідувачі можуть ознайомлюватись самостійно.

Під час зовнішнього оцінювання було проведено опитування, анкетування отримувачів соціальних послуг та/або їх законних представників. В анкетуванні взяли участь 100 отримувачів соціальних послуг, проводились бесіди/співбесіди з соціальними робітниками та працівниками відділень. Здебільшого Комісія по проведенню зовнішньої оцінки користувалася матеріалами (опитувальниками) з проведеної внутрішньої оцінки якості за 2024 рік. З метою організації комплексного надання якісних соціальних послуг громадянам похилого віку та особам з інвалідністю, ВПО, ветеранам війни, учасникам війни, особам з інвалідністю внаслідок військових дій, військовослужбовцям, членам сімей ветеранів війни, членам сімей загиблих ветеранів, особам/сім'ям, які опинилися в складних життєвих обставинах або мають ризик потрапляння в СЖО в Центрі працюють: відділення соціальних послуг за місцем проживання, відділення натуральної допомоги, відділення соціальної роботи; Мобільна бригада соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі, насильства, зокрема сексуального, пов'язаного із збройним конфліктом.

Відповідно до Класифікатора соціальних послуг, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики від 23.06.2020 №429, Центр надавав у 2024 році такі базові соціальні послуги:

- інформування – 188 отримувачів;
- консультування – 241;
- представництво інтересів – 140;
- соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах – 15;
- соціальний супровід сімей, в яких виховуються діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування – 2;
- соціальне супроводження – 1 прийомна сім'я;
- екстрене (кризове) втручання – 6;
- догляд вдома – 174;
- натуральна допомога – 883;

Відділення соціальної допомоги вдома (послуга “догляд вдома”)

У 2024 році соціальну послугу «Догляд вдома» отримали 174 особи. Відділення провадить свою роботу згідно з Державним стандартом догляду вдома, затвердженим наказом Міністерства соціальної політики від 13.11.2013 № 760. Кожні півроку проводяться визначення індивідуальних потреб з урахуванням ступеня індивідуальних потреб на основі шкал оцінки можливості виконання елементарних та складних дій на кожного громадянина, який отримує соціальну послугу “догляду вдома”. Складено індивідуальні плани догляду на кожного отримувача соціальних послуг. На кожного отримувача заповнюється договір про надання соціальних послуг в двох екземплярах, один віддається отримувачу, а інший додається до справи. Із загальної чисельності отримувачів соціальної послуги догляду вдома (174 особи) протягом року скарг не надходило. Всі звернення розглянуто та задоволено. Послуги надають 13 соціальних робітників, які відповідно до затверджених графіків роботи відвідують своїх підопічних 2-4 рази на тиждень та надають їм послуги відповідно до укладених договорів. Послуги у відділенні надаються безоплатно. Всі соціальні робітники забезпечені велосипедами. В опитуванні взяло участь 50 отримувачів соціальних послуг “догляду вдома”. Проаналізувавши думку отримувачів соціальних послуг, можна зробити висновок, що такі показники, як своєчасність, результативність, повага до гідності отримувача соціальної послуги повністю задовольняють потреби отримувачів – 100,0%. Комісією з зовнішньої оцінки якості проведено вибіркову перевірку особових справ громадян, які знаходяться на обслуговуванні у відділенні соціальних послуг за місцем проживання. Справи ведуться з дотриманням Державного стандарту. На підставі аналізу показники діяльності з надання соціальних послуг у відділенні соціальних послуг за місцем проживання відповідають рівню «добре».

Відділення натуральної допомоги (послуга «натуральна допомога») та соціальна послуга «денний догляд»)

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 скористались 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), «денним доглядом» (масажем та ЛФК) – 193 особи.

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.

Під час проведення зовнішньої оцінки якості застосовувалися наступні методологічні заходи: перевірка та аналіз ведення документації відповідно Державного стандарту соціальної послуги натуральна допомога, у тому числі звернень отримувачів соціальної послуги, опитування (анкетування) отримувачів соціальної послуги, бесіди з персоналом відділення натуральної допомоги, спостереження за процесом надання соціальних послуг. В опитуванні взяло участь 100 осіб, що становить 10% від загальної кількості отримувачів Центру.

До уваги бралися результати проведеної внутрішньої перевірки за 2024 рік.. Перевірка проводилася, згідно якісних та кількісних показників надання соціальної послуги натуральної допомоги та денного догляду. Всі особові справи громадян повністю укомплектовані. Скарг не надходило. Відділення проводить свою роботу, згідно до діючого Державного стандарту натуральної допомоги.

Оцінка показників забезпечення якості соціальних послуг:

1) адресність та індивідуальний підхід (100% - статус «добре»)

Критерії оцінювання:

- наявність визначення індивідуальних потреб отримувача соціальних послуг (100%) – індивідуальні потреби у соціальних послугах визначаються згідно звернень громадян. Всі особові справи отримувачів соціальних послуг ведуться відповідно до вимог чинного законодавства, містять акти оцінки потреб особи/сім'ї, визначення ступеня індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги у наданні соціальної послуги. Статус – «добре»;

- наявність індивідуального плану надання соціальних послуг, що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувача (100%) – індивідуальні плани надання соціальних послуг, які ґрунтуються на визначенні індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, склалися й узгоджувалися з кожним отримувачем соціальної послуги. Індивідуальний план складався за формою згідно з Державними стандартами у двох примірниках. Складені індивідуальні плани, що підписуються отримувачем та комунальним закладом відповідають визначеним індивідуальним потребам. Один примірник індивідуального плану знаходиться в отримувача послуги, другий – в особовій

справі отримувача. Індивідуальний план переглядається відповідно до вимог Державних стандартів, за потреби відбувається його корегування.

2) результативність (100% - статус «добре»)

Критерії оцінювання:

- рівень задоволеності соціальними послугами (за оцінками отримувачів соціальної послуги) (100%) - отримувачів надають позитивні відгуки, послугами задоволені. Відзначено увагу та небайдужість працівників Центру до їх потреб, повагу до особистих переконань, дотримання вимог щодо конфіденційності особистої інформації та висловлено свою довіру як на сьогоднішній день, так і на майбутнє. Дана оцінка є однією з найважливіших складових оцінки діяльності надавача. Статус – «добре»;

- покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальних послуг, позитивні зміни у стані отримувача у процесі їх надання порівняно з періодом, коли послуга не надавалась (100%). Статус – «добре»;

- проведення опитувань, збору відгуків, реагування на скарги отримувачів соціальних послуг та/або їх законних представників та проведення роботи щодо надання роз'яснень отримувачам соціальних послуг та/або їх законним представникам (100%) – в ході опитування отримувачів соціальних послуг та проведених перевірок були отримані позитивні відгуки щодо роботи спеціалістів Центру. Статус – «добре»;

- розроблення та застосування системи заохочення надавачів соціальної послуги, роботу яких позитивно оцінюють отримувачі соціальних послуг (100%). В закладі застосовується система заохочення: наявні премії та надбавки, додаткова відпустка за особливий характер праці, нагородження грамотами та подяками до професійного свята. Статус – «добре»;

- проведення внутрішнього моніторингу якості надання соціальних послуг (100%) – регулярний збір інформації, систематичне спостереження за роботою відділень та миттєве реагування на недоліки в робочому процесі підвищують рівень якості надання соціальних послуг. В комунальному закладі за 2024 рік внутрішній моніторинг проводився. Статус – «добре».

3) своєчасність (100% - статус «добре»)

Критерії оцінювання:

- прийняття рішення щодо надання соціальної послуги, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги у встановлений строк (100%) – 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. Статус - «добре»;

- підписаний у двосторонньому порядку договір на надання соціальної послуги (100%) – договір оформлюється у відповідності до вимог Державних стандартів. З кожним отримувачем соціальної послуги або його законним представником (протягом п'яти днів з дня прийняття рішення) укладається договір, який підписується у двосторонньому порядку. Всі примірники, які знаходяться в особових справах, завірені особистим підписом отримувача, другий примірник договору знаходиться у отримувача. Статус – «добре»;

- строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у договорі (100%) – порушень строків та термінів надання соціальної послуги, зазначених у договорах, не виявлено. Статус – «добре».

4) доступність та відкритість (100% - статус «добре»)

Критерії оцінювання:

- забезпечення вільного (безперешкодного) доступу одержувача соціальних послуг до приміщення суб'єктів, що надають соціальні послуги (100%) - приміщення закладу одноповерхове, є доступним для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Кабінети Центру, де надаються послуги, знаходяться на першому поверсі, на всіх дверях розташовані таблички з написом назви кабінету. Сектор очікування біля перукарні та майстерень для пошиття та ремонту одягу, взуття, кабінету масажу обладнано місцями для сидіння для 2-4 осіб. Статус – «добре»;

- наявність оформлених стендів з інформацією для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги (100%) – в коридорах 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. Статус – «добре».

-
5) повага до гідності отримувача соціальної послуги (100% - статус «добре»)

Критерії оцінювання:

- відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ставлення до них надавачів соціальної послуги (100%) – в ході опитування не було виявлено негативних відгуків щодо некоректного, невічливого ставлення зі сторони фахівців до отримувачів Центру. Статус – «добре»;

--повага до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій щодо них (100%) – під час опитування підопічних не було зафіксовано фактів негуманних чи дискримінаційних дій зі сторони фахівців. Статус – «добре»;

- дотримання принципу конфіденційності (100%) – працівниками комунального закладу вжиті заходи щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних», конфіденційної інформації щодо отримувачів послуги. Надавачі соціальних послуг в обов'язковому порядку ознайомлені із заходами щодо дотримання принципу конфіденційності. Працівники закладу інформують отримувачів соціальної послуги щодо нерозголошення отриманої конфіденційної інформації. Статус - «добре».

б) професійність (98% - статус «добре»)

Критерії оцінювання:

- штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації суб'єкта, що надає соціальну послугу (100%) – штатний розпис сформовано відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації. Статус – «добре»;

- наявні затверджені посадові інструкції (100%) – посадові інструкції затверджено згідно чинного законодавства. Працівники Центру володіють необхідними знаннями й навичками, які відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеними «Довідником кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. Соціальні послуги», затвердженим наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 14 жовтня 2005 року № 324. У справах наявні документи проходження медичного огляду (санітарні книжки, медичні довідки). Статус – «добре»;

- наявність документів про освіту (державного зразка) працівників суб'єкта, що надає соціальну послугу (100%) – в особових справах працівників комунального закладу містяться документи про освіту (державного зразка). В особових справах наявні документи про підвищення кваліфікації. Статус – «добре»;

- наявність обладнання, твердого та м'якого інвентарю (100%) – працівники закладу забезпечені обладнанням, інвентарем, витратними

матеріалами, необхідними для надання соціальної послуги натуральної допомоги. За необхідності проводяться оновлення обладнання, інвентарю, придбання витратних матеріалів. Статус – «добре».

Зовнішня оцінка якості надання соціальних послуг визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг (узагальнювалися статуси, які переважали).

Показники якісні	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50% (незадовільно)
Адресність та індивідуальний підхід	«Добре»	-	-
Результативність	«Добре»	-	-
Своєчасність	«Добре»	-	-
Доступність	«Добре»	-	-
Повага до гідності отримувача соціальної послуги	«Добре»	-	-
Професійність	«Добре»	-	-
Показники кількісні	Від 0 % до 20 %	Від 21 % до 50%	Від 51% до 100%
Кількість скарг та результат їх розгляду	«Добре»		
Кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги			«Добре»

Кількісний показник соціальних послуг, що надаються Центром, відповідає статусу «добре».

Узагальнений статус	Рекомендації
«Добре»	Продовжувати роботу з надання якісних соціальних послуг

Таким чином, діяльність Комунального закладу «Центр надання соціальних послуг» Заводської міської ради оцінена за статусом «добре».

За результатами проведеної зовнішньої оцінки якості, незважаючи на узагальнений статус роботи Центру “добре”, адміністрації рекомендовано розробити заходи з покращення якості надання соціальних послуг:

- продовжити роботу щодо виявлення громадян та осіб з інвалідністю, які потребують послуги з догляду вдома, з метою надання їм необхідної допомоги;

- посилити контроль за якістю та обсягом надання послуг підопічним шляхом телефонного опитування та виїздів за місцем проживання отримувачів соціальної послуги, які входять до складу Заводської міської територіальної громади;

- продовжувати інформаційно-роз'яснювальну роботу серед мешканців територіальної громади з питань напрямків, за якими працює Центр, шляхом висвітлення на офіційному сайті громади та сторінці Facebook Центру, підтримувати в актуальному стані інформаційні стенди;

- підвищувати професійний рівень працівників Центру за фаховими напрямками своєї діяльності;

- проводити планову та, за потребою, позапланову супервізію працівників, які надають соціальні послуги;

- проводити відповідну роботу, спрямовану на своєчасність та результативність розгляду скарг і звернень отримувачів соціальних послуг;

- продовжувати дотримуватися вимог, показників забезпечення якості, строків, принципів, встановлених у Державних стандартах;

- в межах фінансової можливості сприяти зміцненню матеріально - технічної бази Центру, продовжувати забезпечення працівників канцелярським приладдям, засобами захисту, спецодягом та іншим;

- продовжити роботу з благодійними організаціями, приватними підприємцями, релігійними організаціями у напрямку надання допомоги малозабезпеченим громадянам.

Голова комісії/керуюча
справами виконавчого комітету



Людмила Доброхліб