

ЗВІТ
фахівця із соціальної роботи про результати проведення внутрішньої оцінки якості надання
соціальних послуг у Центрі соціальних служб Миргородської міської
ради за 2024 рік

На виконання 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» та наказу директора від 28 лютого 2025 року № 19 «Про проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг» у Центрі соціальних служб Миргородської міської ради у період з 05 травня по 27 червня 2025 року проведено внутрішню оцінку якості соціальних послуг, що надавалися в період із січня по грудень 2024 року.

В рамках цієї роботи здійснено комплекс заходів, а саме:

Моніторинг надання соціальних послуг, які надавалися фахівцями із соціальної роботи протягом звітного періоду;

Вибірка отримувачів соціальних послуг для включення до процедури внутрішньої оцінки якості;
Анкетування отримувачів соціальних послуг щодо рівня задоволеності якістю отриманих послуг;
Опрацювання анкетних даних та узагальнення результатів;
Оцінка показників якості соціальних послуг згідно з визначеними критеріями та стандартами;
Складання звіту за результатами внутрішньої оцінки якості;
Визначення напрямків удосконалення процесу надання соціальних послуг;
Підведення підсумків проведеної роботи.

Внутрішня оцінка якості проводилася з використанням таких методів:

Опитування отримувачів соціальних послуг або їх законних представників;
Анкетування отримувачів послуг;
Безпосереднє спостереження за процесом надання соціальних послуг;
Вивчення документації надавача соціальних послуг, зокрема звернень отримувачів;
Аналіз звітної документації;
Аналіз інформаційно-методичного забезпечення, матеріально-технічної бази (оснащення приміщень, наявність обладнання);
Оцінка забезпечення кадровими ресурсами;
Проведення супервізійних робочих нарад;
Аналіз особових справ сімей, яким надавалась послуга «соціальний супровід».

Предметом внутрішньої оцінки стали такі соціальні послуги:

консультування;
соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах;
соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування;
соціальна профілактика;
соціальна адаптація.

При проведенні внутрішньої оцінки якості соціальних послуг застосовувались наступні показники якості соціальних послуг: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувача соціальної послуги, професійність.

Адресність та індивідуальний підхід.

Усім отримувачам соціальних послуг визначено індивідуальні потреби у соціальних послугах.
З отримувачами соціальних послуг укладено договори.
Усі особові справи отримувачів соціальних послуг містять індивідуальні плани надання соціальних послуг, що відповідають визначеним індивідуальним потребам отримувачів.
Усі отримувачі соціальних послуг залучаються до прийняття рішень в процесі здійснення усіх етапів надання соціальної послуги та до процесу оцінювання якості її надання.

Результативність.

Згідно з проведенням опитуванням, усі отримувачі задоволені наданням соціальних послуг, що відображається покращенням їх емоційного, психологічного, фізичного стану, позитивними змінами у стані отримувачів соціальної послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась.
Незадоволених умовами надання соціальних послуг не виявлено.
Скарг від отримувачів соціальних послуг не надходило.

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 робочих днів з дня прийняття рішення) на підставі результатів комплексного визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, надалі - повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги здійснюється в терміни визначені Державними стандартами.

Доступність та відкритість.

Соціальні послуги відповідають класифікатору соціальних послуг за строками надання, описом соціальної послуги, місцем надання та категорією отримувачів соціальних послуг. Соціальні послуги надаються згідно чинного законодавства залежно від місця надання і поділяються на послуги, що надаються: за місцем проживання/перебування отримувача соціальної послуги вдома/на вулиці, у приміщенні ЦСС ММР, поза межами приміщення, через мережу Інтернет, за допомогою рухомого (мобільного), фіксованого зв'язку. Послуги надаються: одноразово/тимчасово, постійно.

ЦССММР розташований в двоповерховій будівлі з електро-, газо- та водопостачанням. Будівля знаходиться в центрі міста з обмеженим транспортним сполученням.

Оформлені стенди з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальних послуг, в наявності роздаткові матеріали що стосуються надання соціальних послуг та іншої актуальної інформації.

Інформація про роботу Центру висвітлюється на офіційному сайті Миргородської міської ради та на сторінці Фейсбук центру та партнерів.

Професійність.

Посадові інструкції затверджені згідно Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників «Випуск 80» «Соціальні послуги». Якість послуги відповідає встановленому рівню – «Добре». Фахівці підвищують свій професійний рівень: пройшли навчання, приймають участь у тренінгах, семінарах, проводять супервізії.

Соціальна послуга консультування

Для проведення внутрішньої оцінки якості соціальної послуги консультування застосовувалися показники якості, наведені у додатку 6 Державного стандарту соціальної послуги консультування.

Усі отримувачі соціальної послуги консультування залучаються до прийняття рішень в процесі здійснення усіх етапів надання соціальної послуги та до процесу оцінювання її якості. В оцінці якості взяли участь отримувачі цієї послуги, які надали зворотний зв'язок щодо змісту, умов та результативності отриманого консультування, що дозволило об'єктивно оцінити рівень задоволеності та визначити напрями для подальшого вдосконалення послуги.

Повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги консультування здійснюється через місяць з дня початку її надання з метою коригування, надалі - щокварталу (за потреби), що відповідає нормативним актам.

Фахівці працювали поетапно: збиралися дані та показники щодо надання соціальних послуг, проведено опитування, проаналізовані отримані дані. За результатами були визначені заходи з покращення якості даної послуги.

Оцінка якості соціальної послуги консультування визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості соціальних послуг (узагальнювались статуси, які переважали).

Кількісні показники (скарги)	від 0% до 20% (добре)	від 21% до 50% (задовільно)	від 51% до 100% (незадовільно)
Кількість скарг та результат їх розгляду	«добре»	-	-
Показники забезпечення якості соціальної послуги	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 та відкритість	«добре»	-	-
Повага до гідності отримувача соціальної послуги	«добре»	-	-
Професійність	«добре»	-	-

Кількісні показники якості	від 0% до 50% (незадовільно)	від 51% до 79% (задовільно)	від 80% до 100% (добре)
----------------------------	---------------------------------	--------------------------------	----------------------------

Кількість задоволених звернень за отриманням соціальної послуги (% від загальної кількості звернень)	-	-	«добре»
Чисельність працівників, які підвищили рівень кваліфікації (%)	-	-	«добре»
Періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги	-	-	«добре»
Відповідність встановлених показників якості (встановлюється шляхом здійснення моніторингу)	-	-	«добре»

**Оцінка якості
соціальної послуги консультування,
яка надається фахівцем із соціальної роботи Центру**

Згідно зі шкалою оцінки якісних та кількісних показників, оцінка якості соціальної послуги консультування, яка надається фахівцем відповідає статусу «Добре».

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі з надання соціальної послуги
«Добре»	Продовжувати роботу надавача
«Задовільно»	-
«Незадовільно»	-

Окрім надання як окремої послуги, соціальна послуга консультування (разове консультування) систематично надавалась фахівцями Центру в рамках інших заходів соціальної роботи, зокрема:

при здійсненні акту оцінки потреб сім'ї / особи;
 під час направлення осіб похилого віку до ДНП "Миргородський санаторій «Слава»";
 при перевірці цільового використання коштів, які мають витрачатися на забезпечення потреб дитини;
 при відвідуванні та перевірці багатодітних сімей;
 під час соціального інспектування матерів-одиначок;
 у випадках встановлення фактичного місця проживання дитини;
 при перевірці новонароджених дітей, сім'ї яких перебувають у складних життєвих обставинах;
 при оформленні документів для надання статусу дитини, яка постраждала внаслідок воєнних дій та збройного конфлікту;
 при оздоровленні членів сімей загиблих (померлих) військовослужбовців за рахунок коштів обласного бюджету .
 під час виїзду мобільної бригади та відвідування спеціалізованої служби первинного соціально-психологічного консультування осіб, які постраждали від домашнього насильства та насильства за ознакою статі;
 при спілкуванні з особами, які перебувають в конфлікті з законом.
 У всіх зазначених випадках консультування здійснювалося з урахуванням індивідуальних потреб, соціального контексту, а також із дотриманням принципів конфіденційності, поваги до гідності особи та з опорою на чинне законодавство України.

**Послуга соціального супроводу сімей/осіб,
які перебувають у складних життєвих обставинах**

Послуга соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах (далі - СЖО), надається фахівцями із соціальної роботи ЦСС.

Отримали соціальну послугу : 61 сім'я, яка перебуває в складних життєвих обставинах (100%)

Для проведення внутрішньої оцінки якості соціальної послуги застосовувалися показники якості послуги наведені у додатку 2 до Державного стандарту супроводу сімей/осіб, які перебувають у СЖО.

Фахівцями із соціальної роботи для проведення внутрішньої оцінки якості соціальної послуги використовувались такі методи оцінки: опитування, співбесіди, анкетування, спостереження за процесом надання соціальної послуги, аналіз звернень.

В оцінці якості взяли участь 80% сімей, які отримували соціальну послугу соціального супроводу.

Частка отримувачів послуги, у яких після супроводу відбулося покращення фізичного, психологічного або соціального стану, становить 91,8 % (56 сімей).

Частка отримувачів послуги, які повторно отримують послугу соціального супроводу, від загальної кількості отримувачів цієї послуги – 3,3 % (2 сім'ї).

Частка отримувачів, які не набули належних навичок справлятися із складними життєвими обставинами (СЖО), становить 8,2 % (5 сімей), в тому числі, що повторно отримували послугу.

Частка отримувачів, які набуло навички подолання СЖО та мінімізації їхніх наслідків, становить 91,8 % .

Частка надавачів послуги соціального супроводу, у яких перевищено навантаження відповідно до Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, від загальної кількості надавачів цієї послуги – 100 % (4 фахівця із соціальної роботи).

Оцінка якості соціальної послуги соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у СЖО, визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг (узагальнювались статуси, які переважали).

Кількісні показники (скарги)	від 0% до 20% (добре)	від 21% до 50% (задовільно)	від 51% до 100% (незадовільно)
Кількість скарг та результат їх розгляду	0 % «добре»	-	-
Показники забезпечення якості соціальної послуги	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 та відкритість	«добре»	-	-
Повага до гідності отримувача соціальної послуги	«добре»	-	-
Професійність	«добре»	-	-

Кількісні показники якості	від 0% до 20% (добре)	від 21% до 50% (задовільно)	від 51% до 100% (незадовільно)
Частка отримувачів послуги, які повторно отримують послугу соціального супроводу від загальної кількості отримувачів цієї послуги	«добре»	-	-
Частка отримувачів послуги, які не набули належних навичок, справлятися із СЖО, від загальної кількості отримувачів цієї послуги	«добре»	-	-
Частка отримувачів послуги, яким достроково завершено надання послуги соціального супроводу у зв'язку з досягненням позитивного результату, від загальної кількості отримувачів цієї послуги	«добре»	-	-
Частка надавачів послуги соціального супроводу, у яких перевищено навантаження, відповідно до Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у СЖО, від загальної кількості надавачів цієї послуги	«добре»	-	-
Частка отримувачів послуги соціального супроводу, в яких після отримання послуги відбулося покращення фізичного, психологічного, соціального стану від загальної кількості отримувачів цієї послуги	«добре»	-	-
Кількісні показники якості	від 0% до 20% (незадовільно)	від 21% до 50% (задовільно)	від 51% до 100% (добре)
Частка отримувачів послуги, які набули навичок, справлятися із СЖО та мінімізувати їх наслідки, від загальної кількості отримувачів цієї послуги	-	-	«добре»
Частка отримувачів послуги, яким послуга надавалася, відповідно до потреб отримувача, від загальної кількості отримувачів цієї послуги	-	-	«добре»
Рівень забезпечення приміщеннями, обладнанням і витратними матеріалами, необхідними для надання послуги відповідно до встановлених норм	-	-	«добре»

**Оцінка якості послуги
соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у СЖО, яка надається
фахівцем із соціальної роботи Центру.**

Згідно зі шкалою оцінки якісних та кількісних показників, оцінка якості послуги соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у СЖО, яка надається фахівцем статусу «Добре».

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі з надання соціальної послуги
«Добре»	Продовжувати роботу надавача
«Задовільно»	-
«Незадовільно»	-

**Послуга соціального супроводу сімей,
у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування**

Для проведення внутрішньої оцінки якості соціальної послуги застосовувалися показники, наведені у додатку 2 до Державного стандарту соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування.

В опитуванні взяли участь 14 сімей, що становить 100% отримувачів соціальної послуги.

Усі отримувачі послуги залучалися до прийняття рішень на всіх етапах надання соціального супроводу та до процесу оцінювання якості її надання.

Фахівці із соціальної роботи, які проводили оцінку, працювали поетапно: збирали дані, проводили опитування, аналізували інформацію та формували висновки. За результатами були визначені заходи для покращення якості послуги.

Оцінка якості базувалася на шкалі, що враховує якісні та кількісні показники соціальних послуг.

Результати оцінки:

14 сімей (100%) отримали соціальний супровід.

7 сімей (50%) завершили отримання послуги у зв'язку із закінченням строку дії договору.

В усіх сім'ях спостерігалось покращення: психологічний, емоційний та соціальний стан дітей і родин став кращим.

Протягом супроводу проводилися профілактичні заходи: бесіди, консультації, підтримка для зміцнення сімейних відносин.

Скарг на надавача послуги не надходило — 0%.

Усі сім'ї брали участь у прийнятті рішень і оцінюванні якості послуги — 100%.

Кількісні показники (скарги)	від 0% до 20% (добре)	від 21% до 50% (задовільно)	від 51% до 100% (незадовільно)
Відсутність скарг щодо надавача соціальної послуги соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти – сироти і діти, позбавлені батьківського піклування.	«добре»	-	-
Показники забезпечення якості соціальної послуги	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 та відкритість	«добре»	-	-
Повага до гідності отримувача соціальної послуги	«добре»	-	-
Професійність	«добре»	-	-
Кількісні показники якості	від 0% до 20% (добре)	від 21% до 50% (задовільно)	від 51% до 100% (незадовільно)
Частка отримувачів послуги (діти – сироти і діти, позбавлені батьківського піклування), які повернуті до закладів для дітей – сиріт, дітей позбавлених батьківського піклування через	«добре»	-	-

відсутність взаєморозуміння, від загальної кількості дітей, влаштованих у сімейній формі виховання			
Частка сімей, у яких виховуються діти – сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, що припинили своє функціонування з причин неготовності опікунів, піклувальників, прийомних батьків, батьків - вихователів до виконання своїх функцій	«добре»	-	-
Частка надавачів соціальної послуги соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти – сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, навантаження яких перевищує показник визначений Державним стандартом соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти – сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, від загальної кількості надавачів цієї послуги	«добре»	-	-

Згідно зі шкалою оцінки якісних та кількісних показників, оцінка якості послуги соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, яка надається фахівцем відповідає статусу «Добре».

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі з надання соціальної послуги
«Добре»	Продовжувати роботу надавача
«Задовільно»	-
«Незадовільно»	-

Упродовж 2024 року фахівцями із соціальної роботи Центру соціальних служб було проведено внутрішню оцінку якості надання соціальних послуг за такими напрямками:

консультування;

інформування;

соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах;

соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування.

Оцінювання здійснювалося на основі анкети-опитувальника (додається), яка слугувала інструментом для проведення моніторингу, збору інформації, оцінювання діяльності та підбиття підсумків.

За результатами оцінки, якісні та кількісні показники надання соціальних послуг отримали статус «Добре». Надані послуги відповідають установленим вимогам і державним стандартам.

Разом з тим, з метою усунення виявлених недоліків та підвищення ефективності роботи Центру, заплановано впровадження низки заходів, спрямованих на покращення якості соціальних послуг.

ПОСЛУГА «СОЦІАЛЬНА ПРОФІЛАКТИКА»

Для проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги соціальна профілактика застосовувалися показники якості соціальної послуги соціальна профілактика, наведені у додатку 4 до Державного стандарту соціальної послуги профілактика. При проведенні оцінки якості використовувалися такі методи оцінки: опитування отримувачів соціальних послуг або їх законних представників шляхом анкетування, спостереження за процесом надання соціальних послуг; бесіди/співбесіди з персоналом надавача соціальних послуг; вивчення документації надавача соціальних послуг, іншої документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг. Оцінка якості соціальних послуг визначається із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг зазначеної в Додатку 2 до пункту 3.5 Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг. Всього отримувачів соціальної послуги: 2 сім'ї (100%)

Кількісні показники (скарги)	від 0% до 20% (добре)	від 21% до 50% (задовільно)	від 51% до 100% (незадовільно)
Кількість скарг та результат їх розгляду	0 % «добре»	-	-
Показники забезпечення якості соціальної послуги	від 80% до 100% (добре)	від 51% до 79% (задовільно)	від 0% до 50% (незадовільно)
Адресність та індивідуальний підхід	«добре»	-	-

Результативність	«добре»	-	-
Своєчасність		«Задовільно»	-
Доступність та відкритість	«добре»	-	-
Повага до гідності отримувача соціальної послуги	«добре»	-	-
Професійність	«добре»	-	-

Оцінка якості соціальної послуги в цілому

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі з надання соціальної послуги
«Добре»	Продовжувати роботу надавача
«Задовільно»	-
«Незадовільно»	-

ПОСЛУГА «СОЦІАЛЬНА АДАПТАЦІЯ» .

Для проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги соціальна адаптація застосовувалися показники якості, наведені у додатку 4 до Державного стандарту соціальної послуги соціальна адаптація. При проведенні оцінки якості використовувалися такі методи оцінки: опитування отримувачів соціальних послуг або їх законних представників шляхом анкетування, спостереження за процесом надання соціальних послуг; бесіди/співбесіди з персоналом надавача соціальних послуг; вивчення документації надавача соціальних послуг, іншої документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг.

Всього отримувачів соціальних послуг : 12 сімей (100%)

Кількісні показники (скарги)	від 0% до 20% (добре)	від 21% до 50% (задовільно)	від 51% до 100% (незадовільно)
Кількість скарг та результат їх розгляду	0 % «добре»	-	-
Показники забезпечення якості соціальної послуги	від 80% до 100% (добре)	від 51% до 79% (задовільно)	від 0% до 50% (незадовільно)
Адресність та індивідуальний підхід	«добре»	-	-
Результативність	«добре»	-	-
Своєчасність		«Задовільно»	-
Доступність		«Задовільно»	-
Повага до гідності отримувача соціальної послуги	«добре»	-	-
Професійність	«добре»	-	-

Оцінка якості соціальної послуги в цілому

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі з надання соціальної послуги
«Добре»	Продовжувати роботу надавача
«Задовільно»	-
«Незадовільно»	-

ЗАХОДИ З ПОКРАЩЕННЯ ЯКОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

1. Постійне підвищення кваліфікації працівників через участь у семінарах, конференціях, онлайн-навчаннях.
2. Забезпечення навчання фахівців за спеціалізацією «Соціальна робота».
3. Продовження інформаційно-роз'яснювальної роботи серед населення щодо діяльності Центру та умов надання послуг.
4. Активізація роботи з виявлення осіб і сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах (СЖО), для надання їм комплексної підтримки.

5. Своєчасне та якісне надання соціальних послуг із постійним моніторингом якості.
6. За можливості — зміцнення матеріально-технічної бази Центру.
7. Регулярний перегляд індивідуальних планів надання послуг і оцінка потреб отримувачів.
8. Забезпечення своєчасного розгляду звернень отримувачів соціальних послуг.
9. Активне залучення кандидатів у прийомні батьки, батьки-вихователі та патронатні вихователі.
10. Постійне вивчення нормативно-правових документів щодо соціальних послуг.
11. Розширення співпраці з підприємствами, установами, ФОП для отримання спонсорської допомоги.
12. Організація психологічного розвантаження працівників Центру (тренінги, консультації, релаксація).
13. Участь працівників у супервізіях та онлайн-нарадах для підвищення якості соціальної роботи.
14. Дотримання встановлених строків відвідування отримувачів послуг за місцем проживання.
15. Розширення контингенту отримувачів соціальних послуг із застосуванням мультидисциплінарного підходу.
16. Забезпечення надання соціальних послуг після рішення відповідних служб соціального захисту населення.
17. Постійне проведення опитувань та збору відгуків для покращення внутрішньої оцінки якості послуг.
18. Оновлення інформаційних стендів та надання консультаційної допомоги населенню.