

Звіт
про результати проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг у
Територіальному центрі соціального обслуговування
(надання соціальних послуг) Миргородської міської ради

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», з метою визначення відповідності наданих соціальних послуг Державним стандартам цих послуг та потребам їх отримувача, забезпечення якісних соціальних послуг, оптимізації та удосконалення діяльності, підвищення рівня професійної компетенції працівників, покращення якості надання соціальних послуг особам похилого віку та особам з інвалідністю» у Територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Миргородської міської ради (далі - Територіальний центр) в період з 22 квітня 2025 року по 22 травня 2025 року проведено внутрішню оцінку якості надання соціальних послуг (далі - оцінка) «догляду вдома», «стаціонарного догляду», «натуральної допомоги», «соціальної адаптації», «денного догляду».

Наказом директора Територіального центру від 22.04.2025 року № 209 «Про проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг у 2025 році»:

- Призначено відповідальних за організацію та проведення оцінки якості соціальних послуг, розроблення анкет, опитувальників для вивчення рівня задоволення отримувачів соціальних послуг, їх заповнення та аналізу;
- Затверджено склад комісії з проведення оцінки якості соціальних послуг.

Соціальна послуга «догляд вдома»

Для проведення оцінки якості надання соціальної послуги догляду вдома застосовувалися показники якості соціальної послуги догляду вдома, наведені у додатку 4 Державного стандарту догляду вдома зі змінами.

За звітний період 2024 рік на момент оцінювання було виявлено та надано послугу догляду вдома 760 особам похилого віку та особам з інвалідністю (100%).

Для проведення оцінки використовувалися такі методи: опитування шляхом відвідування підопічних вдома з метою отримання відгуків стосовно організації послуги догляду вдома, співбесіди, анкетування, аналіз звернень. В опитуванні взяли участь 205 отримувачів соціальної послуги догляду вдома, які оцінили довіру, своєчасність, доступність, зручність, безвідмовність, повагу та безпеку отриманих соціальних послуг. За період проведення оцінки скарг не надходило. Протягом даного періоду від підопічних надійшло 5 письмових подяк щодо надання їм якісних послуг догляду вдома. Всі звернення про отримання соціальної послуги догляду вдома задоволені.

Оцінка якості соціальних послуг визначалась із застосуванням оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг.

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

Адресність та індивідуальний підхід: Всі особові справи отримувачів (760 осіб) містять договір, акти оцінки потреб сім'ї/особи, у кожній справі є діючий індивідуальний план.

Індивідуальні плани надання соціальних послуг відповідають визначеним індивідуальним потребам отримувачів послуг, з урахуванням групи рухової активності. Індивідуальний план складений у двох примірниках (один примірник знаходиться у отримувача послуги, другий в особовій справі отримувача). Індивідуальні плани коригуються один раз на півроку. Протягом 2024 року переглянуто індивідуальні плани 127 осіб.

Результативність: Під час опитування отримувачів соціальних послуг та проведених перевірок були отримані позитивні відгуки щодо роботи соціальних робітників, 98,4% опитаних підопічних задоволені соціальною послугою догляду вдома. В процесі розгляду результатів анкетування серед отримувачів соціальної послуги догляд вдома враховувалися побажання щодо підвищення якості соціальних послуг, які вирішувались шляхом позапланових відвідувань. За результатами аналізу анкет встановлено, що більшість отримувачів задоволені якістю надання соціальної послуги, її доступністю, дотриманням соціальним робітником індивідуального плану, а також задоволені ставленням до себе, що відображається покращенням емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивними змінами у стані отримувачів соціальних послуг у процесі надання порівняно з періодом, коли послуга не надавалася. Комісією встановлено, що оцінка якості надання соціальних послуг персоналом (самооцінка) здійснюється постійно. Пропозиції по удосконаленню роботи розглядаються щомісяця на нарадах з працівниками Територіального центру. Скарг стосовно надання соціальних послуг від отримувачів не надходило.

Своєчасність: Рішення про надання соціальної послуги догляду вдома чи відмову у її наданні приймалися протягом 10 календарних днів з моменту звернення отримувача соціальної послуги або його законного представника з урахуванням здійснення оцінювання індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги. Всі звернення розглянуті з дотриманням термінів у прийнятті рішень. Відмов у наданні соціальної послуги догляду вдома не було.

Строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у договорі. Порушень строків та термінів надання соціальної послуги, зазначених у договорах, не виявлено. 98,4 % опитаних громадян задоволені періодичністю та своєчасністю наданих соціальних послуг.

Доступність та відкритість: Відділення соціальної допомоги вдома знаходиться в одноповерховій будівлі, яка обладнана пандусом, що є безперешкодним доступом для відвідувачів. Приміщення відповідає санітарним та протипожежним нормам.

В приміщенні є інформаційні стенди, роздаткові друковані матеріали, з якими відвідувачі можуть ознайомлюватись самостійно, також розміщено інформацію про порядок надання, умови та зміст соціальних послуг. 98,9 % опитаних громадян задоволені часом в який відвідують їх соціальні робітники.

Повага до гідності отримувача соціальної послуги: Згідно проведених опитувань, отримувачі соціальної послуги догляду вдома задоволені роботою соціальних робітників. Працівники ввічливо та коректно ставляться до підопічних під час здійснення своїх посадових обов'язків, зберігають у таємниці конфіденційну інформацію, отриману у процесі виконання службових обов'язків. Випадків порушення договору не виявлено.

Професійність: Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації. Посадові інструкції розроблені та затверджені згідно вимог Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників Випуск 80 «Соціальні послуги». Всі працівники відділення соціальної допомоги вдома ознайомлені з посадовими інструкціями та правилами внутрішнього трудового розпорядку. 57 соціальних робітників

успішно пройшли навчання за темою «Невідкладні стани та базова домедична допомога». 59 працівників пройшли навчання щодо використання Державного стандарту догляду вдома та змін в законодавстві, щодо надання соціальних послуг У кожного соціального робітника в наявності є медична книжка та своєчасно пройдено профілактичний медичний огляд.

Оцінка якості надання соціальної послуги догляду вдома визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг.

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 та відкритість	«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 натуральна допомога	-	-	«добре»
Кількість працівників, які Підвищили кваліфікацію	-	-	«добре»

Згідно шкали оцінки якісних та кількісних показників соціальної послуги догляду вдома показники відповідають встановленому рівню – «Добре».

Показники	Статус	Рекомендації по роботі відділення соціальної допомоги вдома
Кількісні	«добре»	Продовжувати роботу із субєктом
Якісні	«добре»	
Узагальнений	«добре»	

Заплановані заходи з покращення роботи відділення соціальної допомоги вдома

- Виявлення осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах;
- Проведення аналізу та обробки індивідуальних планів надання соціальної послуги, забезпечення оформлення відповідно вимог законодавства;
- Продовжувати своєчасно, якісно та в повному обсязі надавати соціальну послугу «Догляду вдома»;
- Проводити роботу із соціальними робітниками із залученням психолога та інших спеціалістів, а також роботу щодо вивчення потреб мешканців Миргородської територіальної громади у соціальних послугах.

Соціальна послуга «натуральна допомога»

Для проведення оцінки якості надання соціальної послуги натуральної допомоги застосовувалися показники якості соціальної послуги натуральної допомоги, наведені у додатку 4 Державного стандарту соціальної послуги натуральної допомоги

У 2024 році надано послугу натуральної допомоги 1660 особам похилого віку та особам з інвалідністю.

Для проведення оцінки використовувалися такі методи: опитування отримувачів послуг з метою отримання відгуків стосовно надання послуг, бесіди, аналіз звернень, спостереження за процесом надання послуг. В опитуванні взяли участь 30 осіб, які отримали послуги у відділенні організації надання адресної натуральної допомоги. За період проведення оцінки скарг не надходило.

Внутрішню оцінку якості соціальної послуги натуральна допомога здійснено шляхом самооцінки працівників відділення. За результатами самооцінки 100% працівників відділення одержали оцінку «добре».

Оцінка якості соціальних послуг визначалась із застосуванням оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг. При проведенні оцінки якості надання соціальної послуги натуральної допомоги застосовувалися показники якості соціальної послуги такі як: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувача соціальної послуги, професійність.

Адресність та індивідуальний підхід: Особові справи отримувачів (30 осіб) містять договір, акти оцінки потреб сім'ї/особи, у кожній справі є діючий індивідуальний план. Індивідуальні плани надання соціальних послуг відповідають визначеним індивідуальним потребам отримувачів послуг. Індивідуальний план складений у двох примірниках (один примірник знаходиться у отримувача послуги, другий в особовій справі).

Результативність: Згідно проведеного опитування, 97 % опитаних задоволені соціальною послугою, 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 натуральної допомоги не надавалась. За результатами опитування скарг стосовно надання соціальних послуг від отримувачів не надходило.

Своєчасність: Рішення про надання соціальної послуги чи відмову у її наданні приймається протягом 10 календарних днів з моменту звернення отримувача соціальної послуги або його законного представника з урахуванням здійснення оцінювання індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги. Всі звернення громадян були розглянуті з дотриманням термінів у прийнятті рішень. Відмов у наданні соціальної послуги натуральної допомоги не було.

Доступність та відкритість: Відділення організації надання адресної натуральної допомоги знаходиться в одноповерховій будівлі, яка обладнана пандусом, що є безперешкодним доступом для відвідувачів. Приміщення відповідає санітарним та протипожежним нормам. В приміщенні наявні інформаційні стенди, роздаткові друковані матеріали, розміщено інформацію про порядок надання, умови та зміст соціальних послуг.

Повага до гідності отримувача соціальної послуги: під час проведення внутрішнього моніторингу та згідно проведених опитувань, отримувачі задоволені наданням соціальної послуги натуральної допомоги. Працівники Територіального центру ввічливо та коректно

ставляться до громадян під час здійснення своїх посадових обов'язків. Випадків порушення договору не виявлено.

Професійність: Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації. Посадові інструкції затверджені згідно Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників Випуск 80 «Соціальні послуги». Всі працівники ознайомлені з посадовими інструкціями та з правилами внутрішнього трудового розпорядку. Всі працівники відділення своєчасно проходять профілактичні медичні огляди.

При проведенні оцінки якості надання соціальної послуги натуральної допомоги застосовувались кількісні показники соціальної послуги натуральної допомоги. Від отримувачів соціальних послуг письмових скарг не надходило. Всі звернення про отримання соціальної послуги натуральної допомоги задоволені.

Оцінка якості надання соціальної послуги натуральної допомоги визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг.

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 та відкритість	«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 натуральна допомога	-	-	«добре»
Кількість працівників, які Підвищили кваліфікацію	-	-	«добре»

Оцінка якості соціальної послуги натуральна допомога в цілому

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі із суб'єктом, що надає соціальну послугу
«добре»	Продовжувати роботу з суб'єктом
«задовільно»	
«незадовільно»	

Згідно зі шкалою оцінки якісних та кількісних показників соціальної послуги натуральної допомоги показники відповідають встановленому рівню – «Добре».

Заплановані заходи з покращення роботи відділення організації надання адресної натуральної допомоги

- В межах фінансової можливості сприяти зміцненню матеріально-технічної бази відділення;
- Продовжувати роботу щодо виявлення одиноких громадян та осіб з обмеженими фізичними можливостями з метою надання їм необхідної допомоги;
- Проводити навчання та підвищення рівня кваліфікації працівників;
- Проводити роботу спрямовану на своєчасність та результативність розгляду звернень отримувачів соціальних послуг;
- Поширювати буклети з висвітленням переліку, умов та порядку надання соціальних послуг;
Продовжити надання послуг працівниками в складі Мобільної соціальної служби у віддалених населених пунктах громади.

Соціальна послуга «соціальна адаптація», «денний догляд»

Для проведення оцінки якості надання соціальної послуги соціальної адаптації застосовувалися показники якості соціальної послуги соціальної адаптації, наведені у додатку 4 Державного стандарту соціальної адаптації.

Для проведення оцінки якості надання соціальної послуги денного догляду застосовувалися показники якості соціальної послуги наведені у додатку 4 Державного стандарту денного догляду.

Протягом 2024 року послугу денного догляду та соціальної адаптації надано 578 особам похилого віку та особам з інвалідністю -100%. Для проведення оцінки використовувалися такі методи: опитування (анкетування) отримувачів соціальних послуг, спостереження за процесом надання соціальних послуг, вивчення документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг.

Для вивчення думки щодо якості надання послуг, які надаються відділенням денного перебування, взяли участь в опитуванні 30 отримувачів соціальної послуги соціальної адаптації та денного догляду.

Таким чином, проведений аналіз результатів опитування та анкетування отримувачів соціальних послуг соціальної адаптації та денного догляду показав позитивну тенденцію у процесі покращення якості надання соціальної послуги соціальної адаптації, показник покращення психологічного та емоційного стану підопічних відділення склав 100% відгуків з числа опитаних. За період проведення оцінки скарг не надходило. Оцінка якості соціальних послуг визначалась із застосуванням оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг.

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

Адресність та індивідуальний підхід: Особові справи отримувачів (30 осіб) містять договір, акти оцінки потреб сім'ї/особи, у кожній справі є діючий індивідуальний план. Індивідуальні плани надання соціальних послуг відповідають визначеним індивідуальним потребам отримувачів послуг. Своєчасно проводиться повторне визначення індивідуальних потреб.

Результативність: Згідно проведеного опитування, 97 % опитаних задоволені соціальною послугою, 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 денного догляду та соціальної адаптації не надавалась. За результатами опитування скарг стосовно надання соціальних послуг від отримувачів не надходило.

Своєчасність: Рішення про надання соціальної послуги, визначення індивідуальних потреб, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги проводиться з дотриманням термінів. Відмов у наданні соціальних послуг не було.

Доступність та відкритість: Відділення денного догляду знаходиться в одноповерховій будівлі, яка обладнана пандусом, що є безперешкодним доступом для відвідувачів. Приміщення відповідає санітарним та протипожежним нормам.

В приміщенні є інформаційні стенди, роздаткові друковані матеріали та розміщено інформацію про порядок надання, умови та зміст соціальних послуг. На сторінці у соціальній мережі фейсбук висвітлюється інформація щодо проведення заходів.

Повага до гідності отримувача соціальної послуги: під час проведення внутрішнього моніторингу та згідно проведених опитувань, отримувачі соціальної послуги задоволені її наданням. Працівники Територіального центру ввічливо та коректно ставляться до громадян під час здійснення своїх посадових обов'язків. Випадків порушення договору не виявлено.

Професійність: Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації. Посадові інструкції затверджені згідно Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників Випуск 80 «Соціальні послуги». Всі працівники ознайомлені з посадовими інструкціями та дотримуються правил внутрішнього трудового розпорядку. У кожного працівника в наявності є медична книжка та своєчасно пройдено профілактичний медичний огляд.

При проведенні оцінки якості надання соціальних послуг денний догляд та соціальна адаптація, застосовувались кількісні показники соціальних послуг. Від отримувачів соціальних послуг скарг не надходило. Всі звернення про отримування соціальних послуг задоволені 100%.

Внутрішня 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 та відкритість	«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»
Кількість працівників, які підвищили кваліфікацію	-	-	«добре»

**Оцінка якості соціальної послуги
соціальної адаптації та денного догляду в цілому**

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі із суб'єктом, що надає соціальну послугу
«добре»	Продовжувати роботу з суб'єктом
«задовільно»	
«незадовільно»	

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

**Заплановані заходи для покращення роботи
Відділення денного перебування**

- Організувати роботу «Університету третього віку» у сільських населених пунктах громади;
- Постійно проводити інформаційно - роз'яснювальну роботу серед населення громади.

Соціальна послуга «стаціонарного догляду»

Для проведення оцінки якості надання соціальної послуги стаціонарного догляду застосовувалися показники якості соціальної послуги стаціонарного догляду, наведені у додатку 4 Державного стандарту стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності.

За звітний період послугу стаціонарного догляду отримували 25 осіб похилого віку та осіб з інвалідністю, в тому числі 7 осіб з інвалідністю загального захворювання, у кожного є індивідуальна програма реабілітації, відповідно до якої розроблений індивідуальний план реабілітації з контролем виконання заходів реабілітації. У відділенні створені належні умови проживання, організовано побутове і медичне обслуговування, постійно здійснюються заходи щодо покращення житлових та безпечних умов проживання.

Для проведення оцінки використовувалися такі методи: опитування шляхом відвідування проживаючих у відділенні стаціонарного догляду з метою отримання відгуків стосовно організації послуги стаціонарного догляду, співбесіди, анкетування, аналіз звернень. В опитуванні взяли участь 25 отримувачів послуги. Проаналізовано характер звернень, які реєструються у журналі обліку особистого прийому громадян. За період проведення оцінки звернень та скарг не зареєстровано. Оцінку якості соціальної послуги стаціонарного догляду працівниками відділення стаціонарного догляду здійснено шляхом самооцінки. За результатами самооцінки 27 % працівників відділення одержали «високу» оцінку, 73 % - «добру». Оцінка якості соціальних послуг визначається із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних

послуг. Згідно звернень громадян визначено індивідуальні потреби у соціальних послугах (згідно індивідуальних планів - 100 %).

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

Адресність та індивідуальний підхід: Всі особові справи підопічних містять індивідуальні плани надання соціальних послуг, що відповідають визначеним індивідуальним потребам отримувачів послуг. Своєчасно проводиться перегляд індивідуального плану надання соціальної послуги стаціонарного догляду (у разі потреби).

Результативність: Згідно проведеного опитування, 100 % опитаних задоволені соціальною послугою, 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 стаціонарного догляду не надавалася.

За результатами опитування скарг стосовно надання соціальних послуг від отримувачів не надходило.

Своєчасність: Рішення про надання соціальної послуги приймається протягом 10 календарних днів з моменту звернення отримувача соціальної послуги або його законного представника з урахуванням визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги. На всіх підопічних складено індивідуальні плани надання послуги. Всі звернення громадян були розглянуті з дотриманням термінів. Відмов у наданні соціальної послуги стаціонарного догляду не було. З усіма підопічними укладено договори про надання послуги.

Доступність та відкритість: Відділення стаціонарного догляду знаходиться в одноповерховій будівлі, що є доступним для маломобільних груп. В приміщенні є 8 кімнат для проживання, 2 кімнати для санітарно - гігієнічних процедур, кімнати для прийому їжі, господарські приміщення та харчоблок. Приміщення відповідають санітарним та протипожежним нормам.

Проживаючі забезпечені одягом, взуттям, постільною білизною, м'яким та твердим інвентарем, столовим посудом, антисептичними та індивідуальними засобами захисту. В наявності є засоби реабілітації. Діє цілодобовий медичний пост. Організована денна зайнятість проживаючих працює кабельне телебачення. Відділення має резервне живлення електропостачання (генератор). Приміщення забезпечені безперебійним гарячим і холодним водопостачанням, освітленням, газовим опаленням. В приміщенні є інформаційний стенд та буклети.

Повага до гідності отримувача соціальної послуги: В ході опитування не було виявлено негативних відгуків щодо некоректного, неввічливого ставлення зі сторони працівників відділення щодо отримувачів соціальних послуг. Також, не було зафіксовано фактів негуманних чи дискримінаційних дій зі сторони працівників. Отримувачі соціальної послуги стаціонарного догляду задоволені роботою персоналу відділення стаціонарного догляду. Працівники відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання ввічливо та коректно ставляться до підопічних під час виконання службових обов'язків та дотримуються конфіденційності в роботі з інформацією, отриманою в процесі виконання посадових обов'язків, не розголошувати інформацію особистого

характеру, що стала відома під час надання соціальних послуг. В приміщенні є інформаційний стенд, містяться буклети, порядок подання і розгляду скарг.

Фактів не коректного ставлення до отримувачів соціальних послуг, розголошення їх персональних даних не виявлено

Професійність: Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства України. Розроблені та затверджені посадові інструкції. Всі працівники ознайомлені з посадовими інструкціями та з правилами внутрішнього трудового розпорядку. Підвищення кваліфікації та навчання працівників проводиться відповідно до графіка проведення атестації.

В особових справах наявні документи працівників про освіту державного зразка. У кожного працівника в наявності є медична книжка та своєчасно пройдено профілактичний медичний огляд. Щопонеділка проводяться оперативні наради, на яких проходить ознайомлення з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг. Розроблений інструктаж з охорони праці, пожежної безпеки, з надання першої медичної допомоги.

При проведенні оцінки якості надання соціальної послуги стаціонарного догляду застосовувались кількісні показники соціальної послуги стаціонарного догляду. Від отримувачів соціальної послуги стаціонарного догляду скарг не надходило.

Всі звернення про отримання соціальної послуги стаціонарного догляду задоволені 100 %.

Оцінка якості надання соціальної послуги стаціонарного догляду визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг (узагальнювались 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 та відкритість	«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»
Кількість працівників, які підвищили кваліфікацію	-	-	«добре»

Оцінка якості соціальної послуги стаціонарного догляду в цілому

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі із суб'єктом, що надає соціальну послугу
«добре»	Продовжувати роботу з суб'єктом
«задовільно»	
«незадовільно»	

Згідно шкали оцінки якісних та кількісних показників соціальної послуги стаціонарного догляду показники відповідають встановленому рівню – «Добре».

Заходи для покращення роботи відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання

- В межах фінансової можливості сприяти зміцненню матеріально-технічної бази відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання в частині забезпечення м'яким інвентарем;
- Своєчасно здійснювати аналіз та обробку індивідуальних планів надання соціальної послуги стаціонарного догляду в частині їх перегляду;
- Проводити відповідну роботу, спрямовану на своєчасність та результативність розгляду скарг і звернень отримувачів соціальної послуги стаціонарного догляду.

Протягом 2024 року чисельність виявлених осіб, які потребували надання соціальних послуг становила – 2365 осіб, фактично надано соціальних послуг – 2365 особам, що складає 100 %.

Оцінка результатів аналізу опитування отримувачів соціальної послуги «догляду вдома», «стаціонарного догляду», «денного перебування, натуральної допомоги, соціальної адаптації» показує позитивну тенденцію у процесі надання соціальних послуг, задоволення індивідуальних потреб отримувачів соціальних послуг (отримано 100 % відгуків стосовно організації та надання соціальних послуг), дотримання вимог й показників забезпечення якості, встановлених у Державних стандартах соціальних послуг.

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 та відкритість	«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	-	-	«добре»

звернень про отримання соціальної послуги			
Кількість працівників, які підвищили кваліфікацію	-	-	«добре»

Кількісний показник соціальних послуг «догляд вдома», «стаціонарний догляд», «соціальна адаптація», «денний догляд», «натуральна допомога» відповідає статусу «добре». Таким чином, діяльність відділення соціальної допомоги вдома, відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання, відділення денного перебування, відділення організації надання адресної натуральної допомоги оцінена за статусом «добре».

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

За результатами проведеного оцінювання, з метою покращення якості соціальних послуг, які надаються Територіальним центром, незважаючи на оцінку «добре» заплановано :

- продовжувати своєчасно, якісно та в повному обсязі надавати соціальні послуги «догляд вдома», «стаціонарний догляд», «денний догляд», «соціальна адаптація», «натуральна допомога» відповідно до вимог, показників забезпечення якості, строків, принципів, встановлених у Державних стандартах;
- в межах фінансової можливості сприяти зміцненню матеріально-технічної бази Територіального центру;
- підвищувати рівень кваліфікації працівників Територіального центру;
- своєчасно проводити аналіз та обробку індивідуальних планів надання соціальної послуги, забезпечувати оформлення відповідно до вимог законодавства.

Директор

Людмила КУРДІУМОВА