

План заходів покращення якості надання соціальних послуг

Напрямок	Заходи	Відповідальний	Строки	Показник	Стан виконання
Адресність та індивідуальний підхід	Провести обговорення з соціальними робітниками щодо якості надання соціальних послуг у відділеннях догляду вдома	Завідувачі відділень соціальної допомоги вдома № 1 та № 2, Соціальні працівники.	2025	Співбесіда з соціальними робітниками	Співбесіди проводяться
	Покращити роботу щодо визначення індивідуальних потреб з дотриманням встановлених термінів	Завідувачі відділень соціальної допомоги вдома № 1 та № 2, Соціальні працівники.	2025	Акт визначення індивідуальних потреб	Виконується
	Здійснювати контроль щодо якості надання соціальних послуг на звернення одержувачів	Завідувачі відділень соціальної допомоги вдома № 1 та № 2, Соціальні працівники.	Протягом року	Контроль	На стадії виконання
	Консультувати (або їх законних представників), членів їх сімей щодо обсягів, умов та порядку надання соціальних послуг, визначених державними стандартами соціальних послуг.	Завідувачі відділень соціальної допомоги вдома № 1 та № 2, Соціальні працівники, соціальні робітники	Протягом року	Консультації	Виконується
Результативність	Проводити опитування одержувачів соціальних послуг щодо якості наданих їм послуг	Завідувачі відділень соціальної допомоги вдома № 1 та № 2, Соціальні працівники.	Січень – жовтень 2025	анкета	Виконується
	Провести аналіз та оцінку змін щодо фізичного та емоційного стану отримувачів соціальних послуг	Завідувачі відділень соціальної допомоги вдома № 1 та № 2, Соціальні працівники.			
Своєчасність	Контролювати своєчасне виконання робіт (надання послуг) соціальними робітниками	Завідувачі відділень соціальної допомоги вдома № 1 та № 2, Соціальні працівники.	Протягом року	Індивідуальний план надання соціальних послуг	Контроль постійний
	Забезпечувати вчасне виконання контрольних документів	Завідувачі відділень соціальної допомоги вдома № 1 та № 2, Соціальні працівники.	Протягом року	Подовження документації	Виконується
	Дотримуватися графіків відвідування отримувачів соціальних послуг	Завідувачі відділень соціальної допомоги вдома № 1 та № 2, Соціальні працівники.	Протягом року	Графіки відвідування	Виконується
	Складати індивідуальні плани у встановлені строки	Завідувачі відділень соціальної допомоги вдома № 1 та № 2, Соціальні працівники.	Протягом року	Корегування індивідуального плану	Виконується
Доступність	Оновлювати дані на інформаційному стенді	Завідувачі відділень соціальної допомоги вдома № 1 та № 2	Протягом року	Оголошення	Контроль за розміщенням оголошень
	Поширювати інформацію про режим, зміст роботи та адреси Територіального центру	Завідувачі відділень соціальної допомоги вдома № 1 та № 2, Соціальні працівники, соціальні робітники	Протягом року	постійно	виконується
	Взаємодіяти з фахівцями та структурними підрозділами	Завідувачі відділень соціальної допомоги вдома № 1 та № 2,	Протягом року	Прозорість надання	Виконується

	Територіального центру	Соціальні працівники, соціальні робітники		інформації	
Зручність	Адаптувати надання послуг щодо ритму життя отримувачів соціальної послуги	Соціальні працівники, соціальні робітники	Протягом року	Корегування днів та робочих годин до потреб отримувачів соціальних послуг	Виконується
Повага до отримувача соціальної послуги	Дотримуватися етичних норм спілкування, гуманного та ввічливого ставлення до отримувачів соціальної послуги	Завідувачі відділень соціальної допомоги вдома № 1 та № 2, Соціальні працівники, соціальні робітники	Постійно		Виконується
	Посилити контроль за дотриманням терміну розгляду скарг, зауважень та пропозицій	Завідувачі відділень соціальної допомоги вдома № 1 та № 2, Соціальні працівники	Постійно	Контроль	Виконується
	Облаштувати скриньки для скарг доступних для споживачів місцях	Директор Територіального центру		Скринька	На стадії розробки
	Проводити профілактичні і правозахисні заходи щодо забезпечення захисту від дискримінації, протидії домашньому насильству та жорсткому ставленню до громадян похилого віку;	Завідувачі відділень соціальної допомоги вдома № 1 та № 2, Соціальні працівники	Постійно	Контроль	Виконується
	Вивчати етичний кодекс із соціальними робітниками на виробничих нарадах, проводити профілактичну роботу з надавачами та споживачами послуг на предмет етичного поведіння	Завідувачі відділень соціальної допомоги вдома № 1 та № 2, Соціальні працівники, соціальні робітники	Постійно	Виробничі наради	Виконується
	Забезпечити конфіденційність інформації щодо отримувача соціальної послуги				Через відсутність окремого кабінету
Професійність	Посилити контроль з проведення інструктажу з техніки безпеки та протипожежної безпеки, посилити контроль за своєчасним проведенням інструктажу співробітникам, які були відсутні з поважних причин	Завідувачі відділень соціальної допомоги вдома № 1 та № 2	2 рази на рік	Проводити своєчасний інструктаж	Виконується
	Посилити контроль за виконанням соціальними робітниками своїх посадових обов'язків	Завідувачі відділень соціальної допомоги вдома № 1 та № 2, Соціальні працівники	Постійно	Посадові інструкції	Виконується
	Дотримуватися працівниками відділень соціальної допомоги вдома № 1 та № 2 правил внутрішнього трудового розпорядку Територіального центру	Завідувачі відділень соціальної допомоги вдома № 1 та № 2		стенд	На контролі
	Проведення семінарів з підвищення кваліфікації завідувачів, соціальних	Директор, заступник директора Територіального центру	Постійно		

	працівників і робітників відділень				
	Надавати новим співробітникам супровід досвідченого працівника-наставника на випробувальний термін 1 місяць	Соціальні працівники	Постійно	Супровід	Виконується
	Проводити роботу з персоналом та відзначати прогалини у компетенції кожного працівника, вирішувати питання підвищення кваліфікації соціального працівника/робітника	Завідувачі відділень соціальної допомоги вдома № 1 та № 2, Соціальні працівники	Постійно	Виробничі наради, семінари	Виконується
	Удосконалити практику надання психологічної допомоги з метою запобігання професійному вигоранню	Психолог Територіального центру	Постійно	Робота психолога з працівниками, лекційні заняття і профілактика професійних ризиків	Виконується