

Звіт

про проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг по відділеннях соціальної допомоги вдома № 1 та № 2 Територіального центру соціального обслуговування Святошинського району м. Києва за 2024

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 року № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 року № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», наказу директора Територіального центру від 07.11.2024 № 511 «Про створення комісії з оцінки якості соціальних послуг» протягом 2024 року проведено внутрішню оцінку якості надання соціальних послуг відділеннями соціальної допомоги вдома.

Наказом директора територіального центру від 07.11.2024 № 511 «Про створення комісії з оцінки якості соціальних послуг»:

- затверджено склад комісії з проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг;
- затверджено план роботи комісії з проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг;

- призначено відповідального за організацію і проведення оцінки якості соціальних послуг, розроблення анкет, опитувальників для вивчення рівня задоволення отримувачів соціальних послуг, їх заповнення та аналізу.

В рамках внутрішньої оцінки вивчалась якість роботи відділень соціальної допомоги вдома № 1 та 2 Територіального центру соціального обслуговування Святошинського району м. Києва з надання соціальних послуг.

Для проведення моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг використовувалась сукупність показників для виявлення відповідності наданих соціальних послуг Державному стандарту догляду вдома. Відділеннями соціальної допомоги вдома № 1 та № 2 виведено показник забезпечення надання якісних соціальних послуг, удосконалення діяльності роботи відділень та планування подальшої роботи.

Групою спеціалістів, які увійшли до складу комісії проводилось вивчення роботи відділень соціальної допомоги вдома № 1 та №2 з метою проведення оцінки якості соціальних послуг з оформленням протоколів засідання робочої комісії та з затвердженням порядку роботи комісії. Результати проведеної роботи опрацьовані та внесені в таблицю для проведення внутрішньої оцінки якості (Додаток 1) та було складено план заходів покращення надання послуг відділеннями (Додаток 2).

Оцінка якості надання соціальних послуг проходила в декілька етапів:

- планування та проведення оцінки якості;

- аналіз результатів оцінки якості та вивчення думки отримувачів соціальних послуг;
- оприлюднення результатів проведеної оцінки якості серед споживачів послуг;
- розроблення заходів, спрямованих на покращення якості надання соціальних послуг;
- моніторинг реалізації заходів, спрямованих на покращення якості надання соціальних послуг.

Мета проведення моніторингу та оцінки якості:

1. Дослідити зміст надання послуг та визначити ступінь забезпечення задоволення індивідуальних потреб отримувачів соціальних послуг.
2. Поліпшити соціальний, емоційний та фізичний стан отримувача.
3. Шляхом опитування потенційних отримувачів послуг визначити поінформованість отримувачів про наявні послуги та про спосіб їх отримання.
4. Визначити обсяг інформування персоналу та отримувачів щодо результатів контролю якості.
5. Забезпечити інформування щодо надання послуг.
6. Визначити права отримувачів послуг, а саме: на інформацію про правозахисні організації, на збереження конфіденційності особистої інформації, на розгляд та задоволення скарг споживачів.
7. Визначити індивідуальну кількість відвідувань в робочі дні та години надавачів послуг до потреб отримувачів.
8. Визначити рівень професійності та компетентності працівників відділень, знання ними посадових обов'язків.

Відділення соціальної допомоги вдома № 1 та № 2 надають відповідно до державних стандартів соціальних послуг такі послуги: догляд вдома; паліативний догляд; екстрене (кризове) втручання; представництво інтересів; фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, порушення зору та слуху; інформування; консультування; транспортні послуги; натуральна допомога.

Станом на 01.01.2024 року у відділеннях соціальної допомоги вдома № 1 та № 2 на соціальному обслуговуванні перебували 1032 особи. За період з січня по грудень 2024 на соціальне обслуговування було прийнято 228 осіб. З різних причин знято з соціального обслуговування 225 осіб (104 особи померли, 121 особу знято з обслуговування по заяві, або актом). В анкетуванні взяли участь 219 отримувачів соціальних послуг, що складає майже 17,6% від кількості осіб, що отримували соціальні послуги з січня по грудень 2024. Також проводились співбесіди вдома (39 осіб) та в телефонному режимі (478 осіб), реєструвались звернення та скарги отримувачів соціальних послуг у відповідному журналі. За період проведення моніторингу та оцінки якості, скарг на обслуговування надійшло - 4, зауважень - 5, кількість звернень з подякою - 104, задоволені наданням

соціальних послуг соціальним робітником – 597 осіб згідно анкет, співбесід та обстежень вдома у підопічних.

При вибірковій перевірці роботи (надання соціальних послуг) на дільницях соціальних робітників та у телефонному режимі у більшості підопічних відносини з соціальними робітниками дружні та добрі, є порозуміння. Підопічні задоволені роботою соціальних робітників, висловлюють подяку та вдячність за допомогу. У зв'язку з погіршенням стану здоров'я 19 особам, що обслуговують соціальні робітники кількість відвідувань збільшено із двох разів на тиждень на три рази. Зміни до індивідуальних планів цих підопічних внесено. Більше уваги та часу приділяти прибиранню квартири та спілкуванню висловили 24 підопічних. Також 2 підопічних висловили бажання замінити своїх соціальних робітників на інших. Троє підопічних не знайшли в квартирі своїх індивідуальних планів, плани їм було поновлено. Також з двома підопічними проведена бесіда з приводу некоректного ставлення до соціальних робітників.

При спілкуванні з підопічними у 26 осіб переглянуто, доповнено та внесено зміни до індивідуальних планів. Всі зауваження та потреби підопічних взято до уваги та до виконання.

При перевірці особових справ осіб, що перебувають на соціальному обслуговуванні у відділенні, медичні висновки та довідки поновлюються вчасно. Індивідуальні плани узгоджуються з підопічними щороку, вносяться зміни, якщо цього потребують підопічні.

Для надання якісних соціальних послуг в Територіальному центрі працює мультидисциплінарна команда, в яку входять: соціальний працівник, соціальний робітник, психолог, юрист, перукар, група гігієни. В анкетах опитування осіб, що перебувають на обслуговуванні у відділенні, 14 осіб висловили побажання, щоб у мультидисциплінарній команді були присутні та виконували соціальні послуги електрик, столяр та сантехнік. Також потребують відвідування лікаря та медсестри 16 осіб. Ведуться записи та заявки в журналах обліку надання соціальних послуг перукарем, юристом та групою гігієни. За період з січня по грудень 2024 року соціальними робітниками було надано 513179 заходів.

Паліативний догляд вдома надавався соціальними робітниками 36 особам. Їм надаються соціальні послуги 5 разів на тиждень згідно договору та індивідуального плану, а саме: допомога у самообслуговуванні (дотримання особистої гігієни, рухового режиму, прийом ліків, годування), спостереження за станом здоров'я; сприяння наданню медичних послуг; допомога у забезпеченні технічними засобами реабілітації; допомога у веденні домашнього господарства (закупівля і доставка продуктів харчування, ліків та інших товарів, приготування їжі, вологе прибирання); представництво інтересів; психологічна підтримка особи та інші заходи. За звітний період 36 особам надано – 33985 заходів.

Послуга фізичного супроводу осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних надавалася

147 особам. Особи отримували допомогу при переміщенні у громадських місцях і транспорті для відвідування органів державної влади та місцевого самоврядування, установ, організацій та різних закладів, купівлі товарів, у тому числі заповнення бланків, написання заяв, читання інформації під час такого відвідування та інше. Було надано цим особам – 1096 заходів.

Послуга представництво інтересів надавалася всім особам, що отримують соціальні послуги у відділеннях. Було здійснено заходи щодо забезпечення супроводу до медичних закладів, відвідування у лікарнях, надання допомоги з оплати комунальних послуг, оформлення документів із соціально-правових питань, сприяння в отриманні адресної натуральної та грошової допомоги, ведення переговорів від імені отримувача соціальних послуг, тощо. За звітний період надано було 16590 заходів послуги представництво інтересів.

Транспортні послуги в Територіальному центрі надаються із жовтня 2024 року особам, що перебувають на обліку у відділеннях соціальної допомоги вдома. В період із жовтня по грудень 2024 року було надано транспортних послуг 28 особам.

Послуги інформування надавалися всім особам, що отримують соціальні послуги у відділеннях. Інформація надавалася з питань соціального захисту населення, у тому числі переліку та адреси надавачів соціальних послуг, умов їх отримання, тарифів на платні соціальні послуги; надання інформації щодо отримання медичної, правової допомоги, адміністративних послуг та інших видів допомоги, робіт, послуг.

Показники якості соціальних послуг догляду вдома складаються із кількісних показників і якісних показників.

Кількісні показники характеризуються:

- кількість скарг та результати їх розгляду (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги);
- кількість подяк (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги);
- кількість/частка отримувачів соціальної послуги, у яких сталися покращення емоційного, психологічного та фізичного стану;
- частка задоволених звернень про отримання соціальної послуги догляду вдома (процент від загальної кількості звернень);
- частка працівників, які мають відповідну фахову освіту (%);
- частка працівників, які підвищили рівень кваліфікації (%);
- частота здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги вдома;
- відповідність встановлених показників якості отриманих у ході контролю.

Кількість скарг за звітний період складає 0,31%. Скарги було розглянуто. Надано роз'яснення в терміни відповідно до чинного законодавства України. Статус показника – «добре».

Частка задоволених звернень про отримання соціальної послуги догляду вдома складає 81,2%. Є підопічні, яких не задовольняє періодичність

та час надання соціальних послуг, кількість відвідувань, тощо. Загальний кількісний показник має статус – «добре».

Частка працівників відділення, які підвищили рівень кваліфікації на курсах, семінарах, лекціях, навчаннях у відділенні згідно тематичних планів та нововведень у законодавстві відповідає статусу «задовільно». Планується більш активно шукати можливості для підвищення рівня кваліфікації соціальних працівників та робітників.

Частота здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги догляду вдома 100%, так як проводиться двічі на рік, чим задовольняє потребу в аналізі та оцінці якості соціальної послуги вдома. Статус – «добре»

За результатами внутрішньої оцінки якості відділень було проаналізовано кількісні показники надання соціальних послуг та визначено статус кількісних показників надання соціальних послуг відділеннями.

Визначаючи оцінку якості надання соціальних послуг застосовували показники цих послуг, а саме:

- адресність та індивідуальний підхід;
- результативність;
- своєчасність;
- доступність та відкритість;
- повага до отримувача послуг;
- професійність персоналу.

Показники оцінки якості визначалися шляхом опитування та анкетування отримувачів послуг або їх законних представників; спостереженням за виконанням надання послуг; спілкуванням з персоналом; опрацюванням документації та звернень отримувачів соціальних послуг.

За напрямком "Адресність та індивідуальність", критеріями оцінювання є:

- наявність визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з його підписом або його представника;
- наявність індивідуального плану надання соціальної послуги, що відповідає визначеним індивідуальним потребам підписані в двохсторонньому порядку;
- забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальної послуги;
- наявність підписів соціального працівника/робітника про ознайомлення з індивідуальним планом отримувача соціальної послуги.

Визначення стану та індивідуальних потреб громадянина у соціальних послугах здійснюється на основі шкали оцінки можливості виконання елементарних дій та шкали оцінки виконання складних дій. Результати визначення є підґрунтям для складання індивідуального плану надання соціальних послуг та укладання договору щодо їх надання. Під складання індивідуального плану враховуються побажання отримувача, який потребує соціальних послуг і вносяться всі узгоджені соціальні послуги, які визначені за результатами оцінки потреб. Індивідуальний план складається за узгодженою формою у двох примірниках і підписується у двохсторонньому

порядку отримувачем, який потребує цих послуг чи його представником і соціальним працівником. Один примірник плану надається отримувачу соціальних послуг, другий залишається в особовій справі підопічного у відділенні, як невід'ємна частина договору. Індивідуальний план переглядається разом з отримувачем, який потребує соціальних послуг чи його представником через місяць з дня початку їх надання, в подальшому раз на рік.

Всі особові справи підопічних містять індивідуальні плани соціальної послуги вдома, що відповідають індивідуальним потребам отримувачів соціальної послуги, складено графік повторного визначення індивідуальних потреб, який виконується згідно вказаних термінів 97,5 %, статус - "добре".

Показник кількісної оцінки за даним напрямом має статус "добре".

За напрямком **"Результативність"** оцінка якісних показників у відсотковому еквіваленті становить – 87%, статус - "добре".

Критеріями оцінювання є:

- рівень задоволеності соціальною послугою догляду вдома за оцінкою отримувачів;
- покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувача соціальної послуги, позитивні зміни в соціальній ситуації у процесі надання соціальної послуги;
- отримувачі соціальної послуги ознайомлені з процедурами проведення опитувань, збору відгуків та подачі скарг і почуваються зручно у її використанні у разі необхідності (свідчення отримувачів);
- застосовується система заохочування членів персоналу, робота яких відмічається позитивними відгуками отримувачів послуги.

В оцінюванні якості надання соціальних послуг за напрямком "результативність" були залучені різні суб'єкти, а саме: працівники відділень, отримувачі послуг, або їх законні представники. Було проведено анкетування, опитування, опрацювання звернень, відгуків та скарг отримувачів послуг. Після обробки результатів був вирахований середній відсотковий показник.

Були запропоновані заходи для покращення та задоволення потреб:

1. Організувати "Скриньку відгуків та побажань" стосовно надання соціальних послуг. Для більшого висвітлення задоволеності обслуговування довести до відома всіх отримувачів та їх працівників щодо її наявності.
2. Контролювати документацію, що ведуть соціальні робітники, проводити заняття за індивідуальним підходом та за складністю виконання дій по кожному отримувачу послуг.

Напрямок **"Своєчасність"** має такі критерії оцінювання:

- прийняття рішення щодо надання соціальної послуги визначення індивідуальних потреб отримувача, підготовки індивідуального плану, надання соціальної послуги в установлені терміни;
- підписання у двохсторонньому порядку договору щодо надання соціальних послуг догляду вдома;

- строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеному у договорі.

Підставою отримання соціальної послуги догляду вдома є звернення (заява) потенційного отримувача або його законного представника. Рішення про надання соціальної послуги догляду вдома чи відмову у її наданні приймається суб'єктом протягом 15 календарних днів з моменту звернення (подання заяви) та з урахуванням рухової активності (медичного висновку), ступеню індивідуальних потреб потенційного отримувача, сума балів за якою визначають ступінь індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги догляду вдома, має бути не менше 12 балів.

Робота за напрямком "**Своєчасність**" визнана оцінкою "добре". Оцінка якісних показників у відсотковому еквіваленті складає - **90%**, статус - "**добре**".

Напрямок **«Доступність та відкритість»**

Критерії оцінювання:

- наявність приміщень, що відповідають санітарним та протипожежним вимогам;

- наявність спеціально обладнаних місць для паркування транспортних засобів, спеціальних ліфтів, пандусів, інших пристосувань для безперешкодного доступу отримувачів соціальної послуги до суб'єкта, що надає соціальні послуги;

- наявність оформлених стендів з інформацією для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги.

Надання послуги догляду вдома планується та організовується якомога ближче до місця проживання її фактичних та потенційних отримувачів. Суб'єкт, який надає соціальну послугу догляду вдома вживає заходів щодо інформування отримувачів або їх законних представників про соціальну послугу, порядок звернення і умови надання соцпослуги. Забезпечує ознайомлення отримувачів соціальної послуги або їх представників у доступній для них формі з процедурами, що безпосередньо стосується організації процесу надання послуги, дотримання їх прав, правил безпеки та якісного надання послуг. Уся документація адресована отримувачам соціальної послуги розміщується на спеціальних стендах у доступному місці приміщень де знаходяться відділення соціальної допомоги вдома № 1 та № 2.

Не всі приміщення відділень Територіального центру відповідають санітарним та протипожежним вимогам. Заклад не обладнаний пандусами, які не забезпечують безперешкодний доступ отримувачів соціальних послуг. Приміщення та кабінети знаходяться на другому поверсі, що не дуже зручно для клієнтів. Не достатньо обладнані місця для паркування транспортних засобів біля центрального входу в приміщення.

Якісні показники за напрямком "**Доступність та відкритість**" складає - **73,6%**, статус - "**задовільно**".

Одним із основних показників забезпечення якості соціальної послуги є - **повага до гідності отримувача соціальної послуги**, що визначається шляхом аналізу забезпечення вічливого і гуманного ставлення з боку

соціальних робітників, що надають соціальні послуги, дотримання професійних та етичних норм і принципів у роботі з отримувачем соціальних послуг.

Оцінювання напрямку "Повага до гідності отримувача соціальної послуги" відбувалася за допомогою анкетування отримувачів соціальних послуг. Підопічні оцінювали дотримання права на повагу, гідності, цілісності приватного життя, дотримання конфіденційності особистої інформації, право на висловлювання отримувачів послуг, а також отримання та розгляд скарг. За результатами опитування отримувачів соціальних послуг щодо ставлення до них надавачів послуг отримано схвальні відгуки. Надходять листи подяк за хорошу роботу надавачів послуг. Проте протягом року надійшли декілька скарг щодо недоброзичливого ставлення надавачів соціальних послуг до отримувачів соціальних послуг.

В ході роботи було виявлено декілька недоліків, що неуможливлюють забезпечення конфіденційності інформації: відсутність окремих кімнат для спілкування з підопічними, відсутня окрема кімната для зберігання справ підопічних. Для вирішення даного недоліку необхідно виокремити кімнату для спілкування з отримувачами соціальних послуг та окрему кімнату для зберігання справ.

Рекомендовано облаштувати скриньки для скарг та пропозицій в усіх підрозділах Територіального центру в доступних для споживачів місцях для висловлення власної думки, скарг та зауважень.

Отримані результати були оброблені та підраховані після чого був виявлений відсотковий еквівалент – **82,6%**, статус – **"добре"**.

Робота відділень за напрямом **"Професійність"** визнана оцінкою **"добре"**. Оцінка кількісних та якісних показників в відсотковому еквіваленті складає – **94,3%**, статус **"добре"**.

Критеріями оцінювання напрямку **"Професійність"** є:

- штатний розпис сформовано відповідно до встановлених норм та з урахуванням спеціалізації;
- затверджені посадові інструкції (нова редакція 2024 року)
- розроблена програма стажування для початківців, які надаватимуть соціальну послугу догляду вдома;
- розроблений графік атестації соціальних працівників;
- наявність документів про освіту персоналу державного зразка;
- наявність та вчасність проходження обов'язкових медичних оглядів персоналу;
- графік проведення робочих нарад з питання чинного законодавства у сфері надання соціальних послуг;

В процесі перевірки були виявлені випадки не своєчасного проходження працівниками інструктажу з техніки безпеки і пожежної безпеки та відсутності підпису. Для виправлення цих недоліків було запропоновано посилити контроль за своєчасним проведенням інструктажу співробітниками, які були відсутні на роботі з поважних причин. Також було виявлено випадки

відсутності підписів в журналі виходу на роботу, для цього рекомендовано посилити контроль за підписами в журналі виходу на роботу.

У Територіальному центрі є психолог який приймає активну участь в роботі з соціальними робітниками з метою запобігання професійного виснаження та надає психологічну підтримку.

Шляхом перевірки документів, опитування співробітників було з'ясовано, що посадові інструкції є на всіх працівників відділень і вони ознайомлені з ними. З правилами внутрішнього трудового розпорядку ознайомлені всі працівники відділень.

Працівники відділень соціальної допомоги вдома № 1 та № 2 володіють певними характеристиками, які впливають на якість надання соціальних послуг, а саме: компетентність, професіоналізм, фізичне здоров'я, особисті якості.

Відбір та призначення фахівців на різні посади проводять шляхом співбесіди. Під час співбесіди оцінюють рівень компетентності та особисті якості людини, вміння спілкуватися, відповідальність, пунктуальність, вміння взаємодіяти в колективі.

Під час ознайомлення зі штатним розписом відділень особовими справами працівників, члени комісії з'ясували, що у відділенні з 78 працівників мають освіту:

- вищу - 18 осіб;
- середньо-спеціальну – 19 осіб;
- середню – 41 особа.

Нові співробітники обов'язково ознайомлюються з правилами внутрішнього трудового розпорядку, положенням про Територіальний центр, положенням про відділення соціальної допомоги вдома, проходять первинний інструктаж, інструктаж з техніки безпеки та протипожежної безпеки, вивчають Закон України про соціальні послуги, державні стандарти. Соціальним робітникам встановлюється 1 місяць випробувального терміну, призначається наставник з боку досвідчених соціальних працівників, робітників.

Працівники відділень соціальної допомоги вдома № 1 та № 2 проходять додаткове навчання та підвищують свою кваліфікацію (курси, семінари). В процесі перевірки члени комісії звернули увагу на проведення необхідної роботи з обов'язкового підвищення кваліфікації працівників відділень. Підвищення кваліфікації – це професійне навчання працівників для підвищення рівня їх теоретичних знань, вдосконалення практичних навичок та умінь згідно з стандартами освіти та вимог. В 2024 році у зв'язку з військовим станом працівники відділень мало приймали участь у семінарах, зборах та конференціях. Всього у семінарах прийняли участь 13 співробітників. Атестацію пройшли та підтвердили кваліфікаційну категорію троє соціальних працівників відділень. Особливостями роботи персоналу, які надають соціальні послуги є те, що в своїй повсякденній роботі доводиться мати справу із великою кількістю стресових

ситуацій, переживанням, страждань, горя, болю та безпомічністю багатьох своїх підопічних.

Тому, щоб полегшити професійну діяльність персоналу, що надає соціальні послуги людям існує механізм його підтримки – супервізія.

Основним завданням супервізії є надання можливості працівникам, що потребують супервізії:

- отримати професійну підтримку, конструктивний зворотній зв'язок та окреслити шляхи подальшої роботи;

- висловити свої думки та почуття щодо роботи, стосунків з колегами та отримувачами послуг в умовах конфіденційності;

- подивитись на наявну проблему об'єктивно та використати аналіз проблемної ситуації, як перехід на якісно новий рівень роботи.

На даний час працівники здійснюють регулярні групові зустрічі, спільні відвідування отримувачів соціальних послуг, зустрічі з керівниками структурних підрозділів, крім цього працівникам необхідно спілкування з професійним психологом. Однак, матеріально-технічна база відділення, а особливо приміщення не дають в повному обсязі надавати якісні послуги. Мала площа кабінетів або відсутність їх в необхідній кількості не дають можливості спеціалістам приймати підопічних індивідуально. Тому для ефективної роботи потрібне більше приміщення чи актовий зал, щоб мати змогу залучати більшу кількість людей.

Внутрішня оцінка якості надання соціальної послуги у відділеннях соціальної допомоги вдома № 1 та № 2 визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних показників якості надання соціальних послуг.

Додаток 1

Оцінка якісних показників надання соціальних послуг

Показники кількісні та якісні	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50% (незадовільно)
Адресність та індивідуальний підхід	Добре – 97,5%		
Результативність	Добре – 87%		
Своєчасність	Добре – 90%		
Доступність і відкритість		Задовільно – 73,6%	
Повага до отримувача соціальної послуги	Добре – 82,8%		
Професійність	Добре – 94,3%		

Оцінка кількісних показників надання соціальних послуг

Показники кількісні	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50% (незадовільно)
Кількість подяк	Добре – 82,7%		
Кількість отримувачів соціальної			

послуги у яких покращився емоційний, психологічний та фізичний стан	Добре – 82,4%		
Кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги догляду вдома	Добре – 81,2%		
Кількість працівників які підвищили рівень кваліфікації		Задовільно	
Частота здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги догляду вдома	Добре - 100%		
	Добре		

Оцінка кількісного показника «кількість скарг»

	Відсоткові еквіваленти	статус
	0,31%	"добре"

Висновок: загальна оцінка кількісних показників характеризується статусом «добре», якісних показників – **87,5%** відповідає статусу "добре", що дає можливість покращити роботу за окремими показниками, що мають низький статус та продовжити роботу з надання соціальних послуг відділеннями соціальної допомоги вдома № 1 та № 2 .

Незважаючи на оцінку «добре» у відділеннях плануються заходи, спрямовані на вдосконалення процесу обслуговування і підвищення якості соціальних послуг за наступними напрямками:

- Активізувати роботу щодо виявлення одиноких громадян та осіб з обмеженими фізичними можливостями з метою надання їм необхідної допомоги;
- продовжувати оперативно реагувати на звернення громадян щодо соціального обслуговування;
- проводити роботу щодо підвищення професійних та етичних норм працівників по відношенню до отримувачів соціальних послуг;
- продовжувати дотримуватися вимог, показників забезпечення якості, строків, принципів, встановлених у державному стандарті догляду вдома.

План заходів покращення надання соціальних послуг надається в додатку 2.

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