

**ЗВІТ**  
**про результати організації і проведення зовнішньої**  
**оцінки якості соціальних послуг комунальної**  
**установи «Центр надання соціальних послуг» Білокуракинської**  
**селищної територіальної громади**

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 01 червня 2020 року № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013р. №904 «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», комісією, затвердженою розпорядженням селищного голови від 23.02.2021 року №63 «Про створення комісії з проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг» проведено зовнішню оцінку якості соціальних послуг, що здійснюються відділеннями комунальної установи «Центр надання соціальних послуг» Білокуракинської селищної територіальної громади – (далі КУ ЦНСП Білокуракинської СТГ).

Комісія з проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг використовувала такі методи оцінки: опитувальник, який заповнюється з метою отримання відгуків стосовно організації та надання соціальних послуг: догляд вдома, натуральна допомога, соціальний супровід, екстрене (кризове) втручання, соціальна адаптація, соціальна профілактика, інформування, консультування. В опитуванні взяли участь 355 отримувачів соціальних послуг, що становить 58% загальної кількості осіб, які отримують соціальні послуги, з них соціальної послуги догляд вдома - 164 особи, соціальної адаптації – 74 особи, натуральної допомоги - 34 особи, консультування – 54 особи, екстрене (кризове) втручання – 4 особи, соціальний супровід – 25 осіб.

З даними особами проводились співбесіди; телефонне опитування, проаналізовано характер звернень, які реєструються у журналі обліку особистого прийому громадян.

У приміщенні КУ ЦНСП Білокуракинської СТГ розташовані інформаційні куточки, стенди, роздаткові друковані матеріали, буклети тощо, з якими відвідувачі можуть ознайомлюватися самостійно.

Для проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг застосовувалися:

- показники якості соціальних послуг наведені у Державних стандартах;
- рекомендації щодо шкали оцінки якості соціальних послуг, наведені у додатку 2 Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, затверджених наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904.

Проведено анкетування серед отримувачів соціальних послуг з метою отримання відгуків щодо якості надання соціальних послуг.

Об'єктом зовнішньої оцінки якості соціальних послуг були структурні підрозділи КУ ЦНСП Білокуракинської СТГ:

- а) відділенні соціальної допомоги вдома;
- б) відділенні денного перебування;
- в) відділення натуральної та грошової допомоги.;
- г) відділення соціальної роботи.

Метою проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг є:

- удосконалення діяльності надавача соціальних послуг;
- підвищення рівня професійної компетенції персоналу надавача соціальних послуг;
- виявлення та обговорення проблем, що гальмують розвиток надання соціальних послуг;
- виявлення та виправлення недоліків надання соціальних послуг надавачем соціальних послуг;
- підвищення якості соціальних послуг.

Методи оцінки якості соціальних послуг:

- опитування/анкетування отримувачів соціальних послуг;
- спостереження за процесом надання соціальних послуг;
- бесіда/співбесіда з персоналом відділень;
- вивчення документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг.

Так аналіз показників надання соціальної послуги догляду вдома є:

- кількість скарг від отримувачів соціальної послуги;

Надійшло 3 скарги від отримувачів: 2- в телефонному режимі та 1 в письмовій формі;

- частка задоволених звернень про отримання соціальної послуги догляду вдома складає – 100%. За звітний період за обслуговуванням у відділенні соціальної допомоги вдома звернулось 59 громадянина, взято на обслуговування – 59 громадянина;
- працівників, що підвищили рівень кваліфікації немає. Відділення соціальної допомоги вдома очолює завідувач відділення, посада соціального працівника відсутня;
- частота здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги догляду вдома - 100%. дані моніторингу збираються один раз на рік.

Згідно телефонного опитування, 100% підопічних задоволені наданням соціальної послуги догляд вдома, що відображається покращенням емоційного, фізичного стану, позитивними змінами у стані отримувача соціальної послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга догляду вдома не надавалась. Проте 4 особи вважають, що фахівці повинні приділяти їм більше уваги та надавати більш розширений спектр послуг або залучати додаткових фахівців, а саме послуги швачки, прачки, робітника з благоустрою.

Під час зовнішньої оцінки проведено вивчення документації відділення соціальної допомоги вдома. На всіх отримувачів соціальної послуги “догляду вдома” сформовані особові справи, які відповідають вимогам Державного стандарту догляду вдома та вимогам п.26 “Переліку соціальних послуг, умов і порядку їх надання”, затвердженого Постановою Кабінету міністрів України від 29.12.2009 року №1417. Згідно звернень громадян визначено індивідуальні потреби у

соціальних послугах. Всі особові справи отримувачів соціальних послуг містять індивідуальні плани. У всіх справах здійснено перегляд індивідуальних планів на підставі проведеного повторного визначення індивідуальних потреб. Індивідуальні плани переглядаються один раз на пів року. За звітний період порушення термінів оформлення документації для надання соціальних послуг в КУ ЦНСП Білокуракинської СТГ відсутні.

Всі працівники відділення соціальної допомоги вдома володіють необхідними знаннями та навичками, які відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеним Довідником кваліфікаційних характеристик професій працівників (випуск 80 "Соціальні послуги"). Проводяться практичні заняття по обслуговуванню та ознайомленню з особливостями психології людей похилого віку. Робочі наради з соціальними робітниками відділення соціальної допомоги вдома, згідно графіка, проводяться один раз на місяць. Всі соціальні робітники, які надають соціальну послугу догляду вдома, на 100% забезпечені засобами індивідуального захисту: антисептиками та гумовими рукавичками.

Згідно шкали оцінки якісних та кількісних показників соціальних послуг, показники відповідають встановленому рівню – "добре".

Протягом звітнього періоду соціальні послуги у *відділенні денного перебування* отримувало 173 особи, із них громадян похилого віку – 173 осіб, осіб з інвалідністю – 25, ветеранів праці – 49 осіб. В опитуванні взяли участь 117 осіб.

Діяльність відділення денного перебування спрямована на соціальну підтримку громадян похилого віку та осіб з інвалідністю з метою усунення обмежень їх життєдіяльності, запобігання виникненню та розвитку можливих захворювань, підтримки здоров'я, соціальної незалежності, сприяння розвитку різнобічних інтересів, організації дозвілля та відпочинку. Працівниками відділення надавались послуги з консультування та соціальної адаптації, також однією із основних форм роботи відділення є надання соціально-педагогічної послуги «Університет третього віку».

Відповідно до критеріїв оцінки, визначених Державними стандартами для соціальних послуг «соціальна адаптація» та «консультування» здійснено оцінку якості цих послуг. За результатами оцінювання 90 % залучених осіб задоволені соціальними послугами, що їм надаються. Деякі підопічні висловили побажання щодо покращення роботи відділення, а саме:

- більше проводити зустрічей з фахівцями різних галузей;
- організувати ремонт приміщень;
- частіше проводити спортивні змагання;
- частіше проводити заходи на природі;
- організація зустрічей з сімейними лікарями, юристами, фахівцями з соціального захисту, пенсійного фонду;
- частіше організовувати виїзди с концертами, проводити пісенні конкурси;
- придбати спортивний інвентар.

Відділення денного перебування розташоване в підвальному приміщенні Білокуракинського ліцею № 1, що є малодоступним для маломобільних груп населення.

На всіх отримувачів соціальних послуг відділення денного перебування “догляду вдома” сформовані особові справи, які відповідають вимогам Державного стандарту догляду вдома та вимогам п.26 “Переліку соціальних послуг, умов і порядку їх надання”, затвердженого Постановою Кабінету міністрів України від 29.12.2009 року №1417.

Згідно звернень громадян визначено індивідуальні потреби у соціальних послугах. Всі особові справи отримувачів соціальних послуг містять індивідуальні плани. У всіх справах здійснено перегляд індивідуальних планів на підставі проведеного повторного визначення індивідуальних потреб. Індивідуальні плани переглядаються один раз на квартал.

Аналіз показників надання соціальної послуги **Натуральної допомоги** показав:

- скарг від отримувачів соціальної послуги - не надходило;
- кількість подяк - відсутня (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги натуральної допомоги);
- у більшості отримувачів соціальної послуги натуральної допомоги відбулося покращення емоційного, психологічного, фізичного стану.

Згідно шкали оцінки якісних та кількісних показників соціальних послуг, показники відповідають встановленому рівню – “добре”.

Для проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг *відділенням натуральної та грошової допомоги* в опитуванні взяли участь 34 особи.

На базі відділення натуральної та грошової допомоги є пункт прокату технічних та інших засобів реабілітації, засоби надаються безкоштовно. За звітний період послугами скористалися 20 осіб.

Згідно шкали оцінки якісних та кількісних показників соціальних послуг, показники відповідають встановленому рівню – “добре”.

**У відділенні соціальної роботи** надаються такі соціальні послуги як соціальний супровід, екстрено (кризове) втручання, інформування, консультування та соціальна профілактика. В опитуванні взяли участь 40 осіб:

Протягом звітного періоду здійснено 282 відвідувань сімей. Проведено 57 початкових оцінок потреб дитини та сім'ї, складено 27 актів перевірки цільового використання державної допомоги при народженні дитини. На обліку перебуває 9 дітей-сиріт та 9 дітей позбавлених батьківського піклування. Також на обліку знаходиться 2 родини вимушених переселенців із Донецької та Луганської областей в них виховується 5 дітей. Є 3 прийомні сім'ї -7 дітей, 2 дитячих будинка сімейного типу -13 дітей, 2 патронатні родини – 2 дітей.

Оформлено статус 71 дитині, постраждалим від воєнних дій та збройних конфліктів. На обліку у відділенні перебуває 11 сімей, де виховуються діти з інвалідністю.

З метою надання допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства або насильства за ознакою статі, послуг кризового та екстреного втручання в Центрі створено мобільну бригаду соціально-психологічної допомоги

та кризового втручання. За звітний період мобільною бригадою здійснено 4 виїзди, надано 3 соціально-психологічних консультацій.

Фахівці пройшли майстер-клас «Розробка та реалізація індивідуальних планів у контексті ведення випадку сім'ї з дітьми, яка опинилася в СЖО; тренінги «Міжвідомча взаємодія у веденні кейсів з домашнього насильства і булінгу», «Денний догляд: необхідність чи забаганка? Школа свідомого спеціаліста», «Міжвідомча взаємодія та міждисциплінарна команда в контексті соціальної роботи із сім'ями з дітьми, які опинилися в СЖО; індивідуальні та групові супервізійні зустрічі.

На всіх отримувачів соціальних послуг у відділенні соціальної роботи сформовані особові справи, які відповідають вимогам відповідних Державних стандартів.

При проведенні зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг застосовувались 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:** згідно звернень громадян визначено індивідуальні потреби у соціальних послугах (згідно індивідуальних планів – 100%). Всі особові справи підопічних містять індивідуальні плани надання соціальних послуг. Індивідуальні плани надання соціальних послуг, які ґрунтуються на визначенні індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, склалися й узгоджувалися з кожним отримувачем соціальної послуги та завідувачами відділень. Індивідуальний план складався за формою згідно з Державними стандартами у двох примірниках та підписувався отримувачем соціальної послуги та надавачем соціальних послуг. Один примірник індивідуального плану знаходиться у отримувачів соціальної послуги, другий залишається в особовій справі отримувачів. Індивідуальні плани коригуються відповідно до Державних стандартів.

**Результативність:** згідно проведеного опитування, в тому числі і телефонного, перевірки якості надання соціальних послуг соціальними робітниками – 95% опитаних клієнтів задоволені якістю надання соціальних послуг, 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 догляду вдома не надавалась.

В ході перевірок надавачів соціальних послуг на дільницях, проведення зовнішнього моніторингу надання та оцінки якості проводилися опитування отримувачів соціальної послуги щодо якості надання соціальної послуги. Були отримані позитивні відгуки щодо роботи робітників та постійно проводиться інформаційно-роз'яснювальна робота щодо соціального обслуговування.

**Своєчасність:** рішення про надання соціальних послуг чи відмову в їх наданні приймалися Відділом соціального захисту Білокуракинської селищної ради протягом 10 календарних днів з моменту звернення (подачі заяви) отримувача соціальної послуги. Повторне визначення індивідуальних потреб отримувачів соціальних послуг здійснюється із дотриманням строків, визначених Державними стандартами. Строки і терміни надання соціальних послуг відповідають зазначеним у договорі. Отже, результат по цьому показнику – 100%.

**Доступність і відкритість:** Відділення КУ ЦНСП Білокуракинської СТГ розміщені в будівлях за адресами:

- смт. Білокуракине, вул. Рудяшка, буд. 2Б, будівля відповідає санітарним та частково протипожежним вимогам, має освітлення, водопостачання. Опалення дров'яне. Сходи будівлі облаштовано пандусом.
- смт. Білокуракине вул. Базарна, буд. 22 будівля не відповідає санітарним та частково протипожежним вимогам, має освітлення, не має водопостачання та водовідведення. Опалення дров'яне. Сходи будівлі не облаштовано пандусом. (Розпочато ремонт з врахуванням недоліків.);
- орендоване приміщення - смт. Білокуракине вул. Центральна буд.72. Будівля відповідає санітарним та протипожежним вимогам, має освітлення, водопостачання та опалення згідно з вимогами чинного законодавства. Сходи будівлі облаштовано пандусом. А сходи в приміщенні, не відповідають вимогам.

Поряд з прилеглою територією будівель розташована зупинка для паркування транспортних засобів.

Інформація роботи установи розміщується в соціальних мережах. Інформаційні картки та буклети про надання соціальних послуг розроблено і розповсюджено в старостатах, серед працівників установи та мешканців громади.

**Повага до гідності отримувача соціальної послуги:** під час проведення зовнішнього моніторингу встановили, що отримувачі соціальних послуг задоволені роботою надавачів соціальних послуг. Отримувачі соціальних послуг надали оцінку з їхнього обслуговування в установі по 5-ти бальній системі:

- 346 особи (89%) оцінили роботу за найвищим балом «5»;
- 42 особи (11%) оцінили роботу на «4»;

Місце неналежного та негуманного відношення зі сторони персоналу установи до отримувачів соціальних послуг не виявлено.

Працівниками установи вжиті заходи щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних», конфіденційної інформації щодо отримувачів послуги. Отримувачі соціальної послуги в обов'язковому порядку ознайомлені із заходами щодо дотримання принципу конфіденційності. Надавачі соціальних послуг інформують отримувачів соціальної послуги щодо нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації. Повідомлення про розголошення працівниками установи конфіденційної інформації в адміністрацію установи протягом року не надходили.

### **Професійність:**

Посадові інструкції працівників розроблені. Працівники володіють знаннями й навичками та відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеним «Довідником кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. Соціальні послуги», затверджених наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 14 жовтня 2005 року № 324.

Програми навчання для новоприйнятих соціальних робітників не має, але має місце використання наставництва досвідчених робітників над початківцями. Для знов прийнятих робітників завідувач проводить навчання стосовно надання соціальних послуг клієнтам відділення.

В особових справах працівників містяться документи про освіту (державного зразка).

Відповідну підготовку за освітніми напрямками «Соціальна робота», «Соціальна педагогіка» працівники відділення соціальної допомоги вдома не мають.

Всі працівники установи мають особисті медичні книжки.

Соціальні робітники відділення соціальної допомоги вдома забезпечуються:

- робочими халатами;
- гумовими рукавицями і миючими засобами;
- необхідними канцелярськими товарами.

Спецодягом було забезпечено робітника з комплексного обслуговування й ремонту будинків.

В разі необхідності підопічні забезпечувались технічними засобами реабілітації - інвалідними візками, милицями, палицями, ходунками тощо через пункт прокату на базі відділення натуральної та грошової допомоги на безоплатній основі.

Працівники КУ ЦНСП Білокуракинської СТГ ввічливо та коректно ставляться до громадян під час здійснення своїх посадових обов'язків, зберігають в таємниці конфіденційну інформацію, отриману у процесі виконання службових обов'язків.

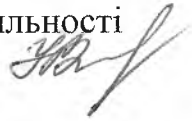
### **Якість соціальних послуг в цілому оцінено як статус «добре».**

За результатами проведеної зовнішньої оцінки якості, незважаючи на узагальнений статус роботи КУ ЦНСП Білокуракинської СТГ “добре”, Комісією з проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг були розроблені заходи, спрямовані на вдосконалення процесу обслуговування й підвищення якості соціальних послуг а саме:

- активізувати роботу щодо інформування мешканців громади щодо послуг, які надаються комунальною установою;
- продовжувати оперативне реагування на звернення громадян щодо соціального обслуговування;
- в межах фінансової можливості сприяти зміцненню матеріально – технічної бази комунальної установи;
- розміщувати публікації в місцевій газеті (засобах масової інформації) з метою роз'яснення змін у механізмі надання послуг;
- забезпечити виготовлення роздаткового матеріалу про роботу відділень, порядок та умови надання соціальних послуг;
- проводити навчальні семінари з співробітниками надавача соціальних послуг;
- вжити заходів щодо пристосування усіх приміщень КУ ЦНСП Білокуракинської СТГ для обслуговування в них людей з маломобільних груп населення (облаштування пандусів, кнопок виклику спеціаліста тощо);
- забезпечити вивчення працівниками Державних стандартів надання соціальних послуг та інших нормативних документів, зокрема, в частині встановлених строків на вжиття тих чи інших заходів;
- забезпечити проходження відповідного навчання та чергового підвищення кваліфікації усіма фахівцями, які надають соціальні послуги;

- запроваджувати нові соціальні послуги, які передбачені чинними Державними стандартами;
- забезпечити вчасне проходження медичного огляду.

Заступник селищного голови з питань діяльності  
виконавчих органів, голова комісії



Наталія ВЕРВЕЙКО

Начальник Відділу соціального захисту  
населення селищної ради, секретар комісії



Тетяна ЛАДНА