

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Сільський голова  
Степанківської сільської ради  
**І.ЧЕКАЛЕНКО**  
30 червня 2022

**ЗВІТ**

**ПРО ПРОВЕДЕННЯ МОНІТОРИНГУ ТА ЗОВНІШНЬОЇ ОЦІНКИ  
ЯКОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В КОМУНАЛЬНОМУ ЗАКЛАДІ  
«ЦЕНТР НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ» СТЕПАНКІВСЬКОЇ  
СІЛЬСЬКОЇ РАДИ.**

Відповідно ст. 11 Закону України «Про соціальні послуги», постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», проведено зовнішню оцінку якості соціальних послуг, які надавалися КЗ «Центр надання соціальних послуг» Степанківської сільської ради за 2021 рік. В ході проведення оцінки застосовувалися методичні рекомендації з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, затверджені наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904 «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг».

Зовнішня оцінка якості соціальних послуг проводилася комісією, склад якої затверджено розпорядженням сільського голови № 97 від 26.05.2022 «Про проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг у Степанківській сільській територіальній громаді за 2021 рік».

Метою зовнішньої оцінки є визначення відповідності наданих соціальних послуг державним стандартам та потребам отримувачів, удосконалення організації послуг, що надаються КЗ «ЦНСП» Степанківської сільської ради. Комісія з проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг (далі- Комісія) використовувала наступні методи проведення оцінки:

- опитування отримувачів соціальних послуг або їх законних представників;
- спостереження за процесом надання соціальних послуг;
- бесіди / співбесіди з персоналом надавача соціальних послуг;
- вивчення документації надавача соціальних послуг, іншої документації.

Оцінка якості соціальних послуг визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг, а саме:

- адресність та індивідуальний підхід;
- результативність;
- своєчасність;
- доступність та відкритість,
- повага до гідності отримувача соціальної послуги;
- професійність.

Оцінка проводилася у період з 30.05.2022 року по 15.06.2022 року.

Предметом оцінки якості стали соціальні послуги з «догляду вдома» «соціального супроводу» та «консультування»

## СОЦІАЛЬНА ПОСЛУГА ДОГЛЯДУ ВДОМА

Значна увага в КЗ «ЦНСП» Степанківської сільської ради приділяється відділенню соціальної допомоги вдома, основним завданням якого є обслуговування людей похилого віку в домашніх умовах. Розроблені та затверджені наказом директора КЗ тарифи на платні соціальні послуги, які будуть переглядатися у разі зміни мінімальної заробітної плати.

В 2021 році послугою «догляд вдома» скористалися на безоплатній основі - 40 осіб, на платній - 0 осіб.

Комісією було вибірково проведена перевірка у відділенні соціальної допомоги вдома та проведено опитування, з метою отримання відгуків щодо організації та надання послуги догляду вдома. В опитуванні взяли участь 10 отримувачів соціальної послуги з відділення соціальної допомоги вдома. Відбулося спостереження за роботою працівників відділення.

Проводились бесіди/співбесіди з соціальними робітниками. Згідно проведеного опитування, в т.ч. і телефонного, 96% опитаних підопічних задоволені рівнем надання соціальних послуг.

Згідно опитування, покращення фізичного стану не завжди залежить від наявності допомоги соціального робітника. Природньо, з роками, люди старіють і їх фізичний стан погіршується. Але, отримувачі соціальної послуги догляду вдома констатували покращення емоційного та психологічного стану, порівняно з періодом, коли соціальна послуга догляду вдома не надавалась, прослідковуються позитивні зміни. У опитаних осіб прослідковується тенденція звикання до свого соціального робітника. Відбулись емоційні та психологічні позитивні зміни, отримувачі послуг констатують зникнення почуття страху самотності, що впливає і на їх фізичний стан.

Під час надання послуг соціальні працівники застосовують індивідуальний підхід до кожного отримувача, шанобливо ставляться до політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку та стану здоров'я, соціального походження, громадянства та мови отримувачів соціальної послуги «догляд вдома та натуральна допомога»

На момент проведення зовнішньої оцінки якості було встановлено, що соціальні робітники відвідують своїх підопічних 2-3 разів на тиждень та

надають їм послуги відповідно до укладених договорів, індивідуальних планів та затверджених графіків роботи.

Також проведено опитування серед соціальних робітників, яке показало, що в установі працюють жінки віком від 45 до 60, які мають повну загальну середню освіту - 4, базову вищу - 1. Стаж роботи на посаді складає 3-10 років в 2 осіб. Більшість опитаних обрали дану професію через те, що робота за місцем проживання та бажанням допомагати людям. Позитивним відзначають можливість спілкуватися з різними людьми, дружній колектив. На їхню думку, негативно впливає на роботу те, що підопічні проживають віддалено один від одного, погодні умови, смерть підопічних.

У відділенні соціальної допомоги вдома в 2021 році працювало 4 соціальних робітників. Завідувач відділення організує надання передбачених договором послуг, контролює їх якість, визначає додаткові потреби, вживає заходів для їх задоволення. В середньому, навантаження на одного соціального робітника в 2021 році становило 10 осіб.

Для виконання своїх обов'язків всі соціальні робітники забезпечені сумками, та необхідною канцелярією. Нагальною потребою залишаються велосипеди, оскільки соціальні працівники користуються особистим транспортом або ходять великі відстані пішки, що значно ускладнює їх мобільність.

При проведенні зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги «догляд вдома» застосовувалися показники якості соціальних послуг такі як:

*Адресність та індивідуальний підхід:* згідно звернень громадян визначено індивідуальні потреби у соціальних послугах згідно індивідуальних планів надання соціальної послуги «догляд вдома» на 100 %. Всі особові справи у відділенні соціальної допомоги вдома мають індивідуальні плани, які відповідають визначеним індивідуальним потребам отримувачів соціальної послуги. У відділенні вибірково оглянуті справи отримувачів на предмет наявності та перегляду індивідуальних планів надання соціальної послуги згідно Державних стандартів. Зауважень до ведення особових справ не має.

*Результативність:* Проведений аналіз результатів опитування на предмет покращення емоційного, психологічного та фізичного стану отримувачів соціальних послуг у процесі її надання порівняно з періодом, коли послуга не надавалась виявлено, що відбулися позитивні зміни по даному показнику. Скарг та зауважень щодо надання соціальної послуги у відділенні соціальної допомоги вдома не надходило, всі підопічні вдячні за добросовісну роботу та увагу з боку соціальних робітників. Згідно

проведених опитувань підопічних відділення соціальної допомоги вдома рівень задоволеності соціальною послугою становить - 97% - «Добре»

*Своєчасність:* під час проведення моніторингу опрацьовано особові справи підопічних відділення соціальної допомоги вдома, внаслідок чого проаналізовано терміни оформлення документів. Оцінювання потреб у послугі проводилось протягом 5 робочих днів з дати отримання заяви про потребу особи в послугах, що відповідає Державному стандарту.

Терміни складання та підписання договору про надання соціальної послуги з дня прийняття рішення дотримуються, що забезпечує своєчасність отримання соціальної послуги. Договори підписуються в двухсторонньому порядку, як надавачем послуги так і отримувачем. Внаслідок проведеного аналізу якісних та кількісних показників критерій своєчасності Комісією визнано 100% - «Добре».

*Доступність та відкритість:* розташування КЗ «ЦНСП Степанківської сільської ради» є вдалим, оскільки він знаходиться в центрі села Степанки, відокремлено, але недалеко від сільської ради та зупинки громадського транспорту. Приміщення одноповерхове. Будівля облаштована пандусом, має сучасний ремонт. Навпроти КЗ ЦНСП є місце для паркування транспортних засобів.

Приміщення Центру відповідає протипожежним вимогам згідно законодавства. Вхідні двері відповідають безбар'єрному доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до приміщення.

Інформація щодо заходів, послуг Центру постійно висвітлюється на офіційній сторінці Центру в соціальній мережі FACEBOOK. Є інформаційні стенди.

Працівниками Центру постійно проводиться інформаційно-роз'яснювальна робота щодо надання послуги догляду вдома та натуральної допомоги. Комісія з проведення зовнішнього моніторингу та оцінки якості вважає роботу по показниках «доступність та відкритість» визнати 95 % - «Добре».

*Повага до гідності отримувача соціальної послуги:* згідно проведеного опрацювання результатів опитування та аналізу проведених співбесід з'ясовано, що під час проведення моніторингу оцінки якості надання соціальної послуги «догляд вдома», скарг від отримувачів на соціальних робітників, які надають соціальну послугу не надходило. Всі отримувачі соціальної послуги роботою соціальних робітників задоволені. Працівники Центру ввічливо, чемно та з повагою відносяться до отримувачів соціальної послуги «догляд вдома» під час виконання своїх посадових обов'язків,

зберігають та не розголошують конфіденційну інформацію, отриману в процесі роботи. Роботу КЗ «ЦНСП» по показникові «повага до гідності отримувача соціальної послуги» Комісією з проведення зовнішнього моніторингу визнано - 100% - «Добре».

*Професійність:* Штатний розпис відділення соціальної допомоги вдома сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням навантаження. Розроблені та затвердженні посадові інструкції всіх працівників відділення, з якими вони ознайомлені під особистий підпис. Кожна особова справа працівника містить копії документів про освіту (державного зразка).

У 2021 році в зв'язку з оголошеним карантин, враховуючи особливу вразливість до інфікування громадян, медичний огляд соціальні робітники не проходили. Заплановано проходження медичного огляду у вересні 2022 року.

Зовнішня оцінка якості надання соціальних послуг визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальної послуги (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»

Узагальнений статус	Оцінка	Рекомендації по роботі з суб'єктом, що надає соціальну послугу
«Добре»	97 %	Продовжувати роботу з суб'єктом

## ПОСЛУГА СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ

У ході оцінювання послуги «соціальний супровід» у відділенні соціальної роботи було встановлено, що дану послугу у 2021 році отримувало 4 сімей, з категорій: одинока мати - 1, багатодітна сім'я - 0, інші (вразлива категорія) - 3.

З метою вивчення зворотної думки отримувачів соціальної послуги «Соціальний супровід» проведено анкетування отримувачів шляхом телефонного опитування та їх аналіз. Метою телефонного опитування було отримання об'єктивної інформації, необхідної для оцінки та поліпшення якості надання соціальної послуги «Соціальний супровід». Проаналізувавши результати опитування Комісія прийшла до висновку, що переважна кількість опитуваних позитивно оцінює роботу надавача соціальних послуг, всі отримувачі соціальних послуг констатували покращення емоційного, психологічного, фізичного стану порівняно з періодом, коли соціальні послуги не надавалися.

Комісією була вивчена документація надавача соціальних послуг, переглянуто особові справи отримувачів послуг соціальної послуги «Соціальний супровід». Визначення (оцінювання) індивідуальних потреб отримувачів соціальних послуг, складання індивідуальних планів проводиться відповідно до встановлених вимог розділів Державних стандартів надання відповідних соціальних послуг. З усіма громадянами, що приймаються на обслуговування до Центру укладаються договори на надання соціальних послуг.

Тривалість перебування під соціальним супроводом в 2021 році становила: мінімальний термін перебування під супроводом - 1,5 місяці, максимальний – 1 рік.

**Показники якості  
соціальної послуги соціального супроводу сімей (осіб), які перебували у  
складних життєвих обставинах**

Показник	Стан виконання	Статус
1. Частка отримувачів послуги соціального супроводу, в яких після отримання послуги відбулося покращення фізичного, психологічного, соціального стану, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.	100%	Добре
2. Частка отримувачів послуги, які повторно отримують послугу соціального супроводу, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.	0%	Добре
3. Частка отримувачів послуги, які не набули належних навичок справлятися із складними життєвими обставинами (далі - СЖО), від загальної кількості отримувачів цієї послуги.	0%	Добре
4. Частка отримувачів послуги, які набули навичок справлятися із СЖО та мінімізувати їхні наслідки, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.	100%	Добре
5. Частка отримувачів послуги, яким достроково завершено надання послуги соціального супроводу у зв'язку з досягненням позитивного результату, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.	0%	Незадовільно
6. Частка отримувачів послуги, яким послуга надавалася відповідно до потреб отримувача, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.	100%	Добре
7. 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.	0	Добре
8. Рівень забезпечення приміщеннями, обладнанням і витратними матеріалами, необхідними для надання послуги відповідно до встановлених норм.	100%	Добре *

**Показники кількісні  
соціальної послуги соціального супроводу сімей (осіб), які перебували у  
складних життєвих обставинах**

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

Узагальнений статус	Оцінка	Рекомендації по роботі з суб'єктом, що надає соціальну послугу
«Добре»	90%	Продовжувати роботу з суб'єктом

**ПОСЛУГА СОЦІАЛЬНОЇ АДАПТАЦІЇ**

У зв'язку з оголошеним у 2020 році карантину для запобігання та поширення на території громади гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом відділення денного перебування працювало не на повну потужність. Було призупинено проведення масових заходів, роботу клубів, гуртків, факультетів Університету III віку, занять клубів за інтересами та інших соціальних послуг у відділенні денного перебування. Тому Комісією проводилася зовнішня оцінка послуги «соціальна адаптація», а саме забезпечення технічними засобами реабілітації.

На балансі КЗ «ЦНСП» Степанківської сільської ради знаходиться 5 одиниць технічних та інших засобів реабілітації, з них: 3 – крісла -коляски, 1 – електрокрісло, 1- ходунки.

У 2021 році технічними засобами реабілітації скористалося 5 осіб.

Єдиним зауваженням та побажанням серед опитаних отримувачів даної послуги було збільшення асортименту засобів реабілітації.

Загальний статус - 90% - «Добре»

Таким чином, на підставі аналізу показників діяльності з надання соціальних послуг на засіданні Комісії з зовнішньої оцінки якості соціальних



послуг у відділеннях: соціальної допомоги вдома, відділенні соціальної роботи, відділенні денного перебування КЗ «ЦНСП Степанківської сільської ради» шляхом переважаючих узагальнених даних відсотковий еквіваленти в цілому складає 93% та відповідає статусу «Добре».

**ВИСНОВОК:** Незважаючи на узагальнений статус «Добре» Комісією рекомендується вжити наступних заходів, спрямованих на вдосконалення процесу обслуговування й підвищення якості соціальних послуг:

1. Продовжувати дотримуватися вимог, показників забезпечення якості, строків, принципів, встановлених у Державних стандартах соціальних послуг;
2. Запроваджувати нові соціальні послуги, які передбачені чинними Державними стандартами;
3. Продовжити роботу щодо виявлення самотніх громадян та осіб з інвалідністю з метою надання їм соціальної допомоги і підтримки;
4. Постійно вивчати рівень задоволення отримувачів соціальних послуг;
5. Продовжувати забезпечення контролю за роботою соціальних робітників відділення соціальної допомоги вдома, дотриманням графіку відвідування та якістю послуг, що ними надаються;
6. Щомісячно проводити наради щодо обговорення якості надання соціальних послуг персоналом та самооцінки працівників. Всі пропозиції щодо удосконалення роботи виносити на розгляд колективу та використовувати в роботі;
7. Своєчасне та результативне реагування на звернення громадян щодо надання соціальних послуг;
8. Запровадити на постійній основі діяльність міждисциплінарної команди для організації захисту дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах, при організації наданні соціальної послуги соціального супроводу для сімей з дітьми.
9. Постійно проводити роз'яснювальну роботу з працівниками щодо дотримання санітарно-гігієнічних норм і правил запобігання зараженню інфекцією, вживати всі необхідні протиепідемічні заходи під час організації роботи щодо надання соціальних послуг, в т.ч. соціальної послуги догляду вдома, у зв'язку із запровадженням обмежувальних карантинних заходів на території України, спрямованих на запобігання поширенню гострої респіраторної хвороби COVID -19, спричиненої коронавірусом.
10. Продовжити роботу з благодійними фондами, волонтерами, приватними підприємцями у напрямку надання натуральної допомоги для покращення матеріально-технічної бази Центру та збільшення обсягів видачі натуральної допомоги;
11. Продовжувати інформаційно-роз'яснювальну та профілактичну роботу серед мешканців громади з питань напрямків, за якими

працює Центр та висвітлювати проведені заходи на офіційному веб - сайті Степанківської сільської ради та на сторінці в соціальній мережі Facebook.

**Члени комісії:**

Заступник сільського голови  
з питань діяльності виконавчих органів



О.Я. Мусієнко

начальник відділу соціального захисту  
виконавчого комітету Степанківської  
сільської ради



Ю.С. Ромашова

спеціаліст I категорії відділу соціального  
захисту населення виконавчого комітету  
Степанківської сільської ради  
спеціаліст I категорії, юрисконсульт  
загального відділу виконавчого комітету  
Степанківської сільської ради



Л.І. Медведовська

Начальник служби у справах дітей



А.В. Сінельник

А.Г. Кравченко