

Звіт
Про результати, організацію і проведення внутрішнього моніторингу та
оцінки якості соціальної послуги догляду вдома
(2025)

Внутрішню оцінку якості соціальних послуг відділення соціальної допомоги вдома Центру надання соціальних послуг Решетилівської міської ради (далі- оцінка) було проведено в період з 01.01.2025р. по 28.02.2025 р. згідно плану заходів затвердженого наказом директора Центру надання соціальних послуг Решетилівської міської ради №10 від 01.01.2025р. Членами комісії протягом року проводився постійний аналіз якісних та кількісних показників надання соціальної послуги догляду вдома. Соціальні робітники, які надають соціальні послуги у відділенні соціальної допомоги вдома також здійснювали самооцінку по підсумках роботи за рік.

Ціль внутрішньої оцінки: моніторинг та контроль якості надання соціальної послуги догляду вдома для виявлення відхилень від запланованих показників та формування управлінського впливу на усунення недоліків. В цьому напрямку визначалась якість соціальної послуги. Визначення якості соціальної послуги проведено шляхом відстеження, анкетування, опитування отримувачів соціальної послуги, які оцінили довіру, своєчасність, доступність, зручність, безвідмовність, повагу та безпеку отриманих соціальних послуг.

На обслуговуванні у відділенні соціальної допомоги вдома Центру надання соціальних послуг фактично перебуває 378. В цілому протягом звітного періоду відділенням соціальної допомоги вдома надано 188,3 тис. різних видів соціальних послуг 424 підопічним. Визначення індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги здійснювалось з урахуванням ступеня їх індивідуальних потреб. Ступінь індивідуальної потреби отримувачів соціальної послуги визначається на основі шкали оцінки можливостей виконання елементарних та складних дії. З загальної кількості отримувачів соціальної послуги догляду вдома (378), протягом року скарги подала одна особа. Скаргу у передбаченні законодавством терміни розглянуто та задоволено. Протягом січня – лютого 2025 року було 14 звернень щодо надання соціальної послуги догляду вдома, звернення – задоволено.

Протягом січня – лютого 2025р. проведено опитування підопічних щодо якості надання соціальної послуги догляду вдома працівниками відділення. За даний період, під час опитування, підопічні в анкетах письмово подякували соціальним робітникам за надання їм якісних послуг.

Оцінка якості соціальних послуг визначалася із застосуванням шкали якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг. При проведенні внутрішньої 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.

Згідно звернень громадян визначались індивідуальні потреби у соціальних послугах (згідно індивідуальних планів - 100 %). Всі особові справи підопічних містять індивідуальні плани надання соціальної послуги догляду вдома, відповідають визначеним індивідуальним потребам отримувачів соціальної послуги.

Відповідно анкетування та телефонного опитування (90 % опитаних) підопічні задоволені соціальною послугою догляду вдома, 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; скарг зі сторони підопічних не було.

Своєчасно, приймається рішення про надання соціальної послуги догляду вдома з урахуванням ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, індивідуальний план складається протягом 5 календарних днів з дати звернення отримувача соціальної послуги або його законного представника.

Результати визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги є підставою для складання /перегляду/ індивідуального плану та укладання договору про надання соціальної послуги догляду вдома. Повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги здійснюється один раз на рік.

Протягом 5 днів з дня прийняття рішення про надання соціальної послуги догляду вдома укладається договір про її надання, який підписується у двохсторонньому порядку. Строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у договорі.

Розташування Центру є вдалим, він знаходиться в центрі селища зі зручним транспортним сполученням. Приміщення й кабінети знаходяться на першому та другому поверсі трьохповерхової будівлі, що є безумовно позитивом для відвідувачів. Вся зона надання соціальних послуг розташована у зручних кабінетах, що відповідає основним засадам зручності для відвідувачів та прозорості роботи Центру. Сектор очікування обладнано місцями для сидіння. При вході до Центру міститься кнопка виклику, що є

необхідним для осіб з обмеженими фізичними можливостями. На всіх дверях розташовані таблички з написом назви кабінету.

Під час проведення внутрішнього моніторингу та згідно проведених опитувань по телефону отримувачі соціальних послуг задоволені роботою соціальних робітників.

Працівники Центру ввічливо та коректно відносяться до громадян під час виконання своїх посадових обов'язків, зберігають в таємниці конфіденційну інформацію, отриману в процесі виконання службових обов'язків (п. 2.4 Договору про надання соціальних послуг). Випадків порушення договору не виявлено.

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". В особовій справі працівників містяться документи про освіту (державного зразка). Щороку надавачі соціальних послуг проходять медогляди. Працівники, що надають соціальну послугу забезпечені велосипедами твердим та м'яким інвентарем (спецодяг та взуття тощо). Моніторинг якості надання соціальної послуги догляду вдома здійснюється 1 раз в рік згідно графіка моніторингу якості надання соціальних послуг. Згідно шкали оцінки якісних та кількісних показників соціальних послуг показники відповідають встановленому рівню - "Добре". Матеріально-технічна база Центру дає можливість в повному обсязі надавати якісні соціальні послуги. Відповідно до норм Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 20.01.2014 № 28, працівники Центру шляхом опитування та співпраці з представниками старостатів проводили виявлення громадян, які потребують надання різних видів соціальних послуг, та визначали індивідуальні потреби даних громадян у соцпослугах, з метою надання їм своєчасної допомоги. Протягом звітного періоду у Центрі надання соціальних послуг було проведено внутрішні наради та семінари з питань роботи структурних підрозділів щодо надання соціальних послуг мешканцям району. на тему: «Державний стандарт догляду вдома», «Визначення індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги», «Складання індивідуального плану», навчання - на тему «Поняття про моніторинг та внутрішню оцінку якості соціальних послуг та порядок їх проведення.»

Комісією з внутрішньої оцінки якості соцпослуг та завідувачами відділень протягом року проводились планові та раптові перевірки роботи соціальних робітників. В цілому протягом даного періоду перевірено 76 отримувачів

соціальної послуги .З метою удосконалення соціального обслуговування у Центрі надання соціальних послуг Решетилівської міської ради у 2025 році планується наступне:

- продовжувати роботу щодо виявлення саодинок громадян та осіб з обмеженими фізичними можливостями з метою надання їм необхідної допомоги. А також роботу щодо вивчення потреб мешканців Решетилівки та району у соціальних послугах.

Згідно результатів проведеної перевірки з оцінки якості надання соціальних послуг відділенням соціальної допомоги вдома, відхилень від запланованих показників не виявлено. Професіоналізм, ефективність підтримки вразливих верств населення, розширення обріїв співпраці, досвід ветеранів та ентузіазм молодих є запорукою успіху роботи відділень Центру надання соціальних послуг.

Завідувач відділення соціальної
допомоги вдома



Жанна Сутула