

ЗВІТ

про проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг,
що надавались КУ «Територіальний центр соціального обслуговування
Хорольської міської ради Лубенського району Полтавської області» у 2024 році

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 №449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2003 № 904 «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» та розпорядження Хорольської міської ради від 29.05.2025 №158-р «Про створення комісії для проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг у Хорольській міській раді», відділом соціального захисту населення Хорольської міської ради Лубенського району Полтавської області проведено зовнішню оцінку якості соціальних послуг, що надавалися КУ «Територіальний центр соціального обслуговування Хорольської міської ради Лубенського району полтавської області».

Метою зовнішньої оцінки є моніторинг, контроль якості та професійності надання соціальних послуг КУ «Територіальний центр соціального обслуговування Хорольської міської ради Лубенського району Полтавської області» (далі – Територіальний центр).

Зовнішня оцінка якості соціальних послуг проводилася комісією, склад якої затверджено розпорядженням Хорольської міської ради від 29.05.2025 №158-р «Про створення комісії для проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг у Хорольській міській раді».

Предметом моніторингу та оцінки якості стали соціальні послуги, що надаються відділеннями соціальної допомоги вдома, денного перебування та адресної натуральної та грошової допомоги, робота яких регламентується Державними стандартами.

Зовнішня оцінка проводилася згідно затвердженого Плану заходів щодо проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, які надаються Територіальним центром соціального обслуговування Хорольської міської ради та Центром соціальних служб Хорольської міської ради.

Оцінка якості соціальних послуг визначалася із застосуванням показників, наведених у додатку 4 державних стандартів надання соціальних послуг:

- адресність та індивідуальних підхід;
- результативність;
- своєчасність;
- доступність та відкритість;
- зручність;
- повага до отримувачів соціальної послуги;
- професійність.

Територіальний центр розташований майже в центрі міста з розгалуженою системою транспортного сполучення, що зручно для осіб з обмеженими фізичними можливостями та осіб похилого віку. Приміщення

відділень Територіального центру відповідає санітарним та протипожежним вимогам та забезпечене безперебійним водопостачанням, водовідведенням, освітленням, опаленням. Вхід до приміщення облаштований пандусом. Наявні вогнегасники та плани евакуації в разі надзвичайних ситуацій. На всіх дверях розташовані таблички з написом назви кабінету. Обладнане місце для паркування транспортних засобів біля центрального входу до Територіального центру.

У приміщенні Територіального центру розміщені інформаційні куточки, стенди, з якими відвідувачі можуть ознайомитись самостійно. Протягом року всі проведені заходи було висвітлено на офіційному веб – сайті Хорольської міської ради та в соціальній мережі Facebook на сторінці Хорольської міської ради та Територіального центру.

Для надання соціальних послуг Територіальний центр використовує три приміщення, які знаходяться за адресами: м. Хорол, вул. Незалежності, буд. 62 (адмін. приміщення) і вул. Лагодинська, буд. 88 та с. Бригадирівка.

Матеріально – технічна база Територіального центру знаходиться на задовільному рівні. Працівники відділень частково забезпечені твердим та м'яким інвентарем, комп'ютерною технікою, електро – велосипедами для переміщення по громаді. У приміщенні проведена та діє мережа Інтернет.

Фактів негуманних чи дискримінаційних дій до отримувачів соціальних послуг не зафіксовано. У договорах про надання соціальних послуг включено положення щодо дотримання принципу конфіденційності. Випадків порушення принципу конфіденційності не виявлено.

Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації. Для перевірки та аналізу взяті чотири посадові інструкції та особові страви працівників – двох соціальних робітників, фахівця із соціальної допомоги вдома відділення соціальної допомоги вдома та завідувача відділення соціальної допомоги вдома. В особових справах наявні документи про освіту працівників суб'єкта, затверджені та підписані посадові інструкції, з якими ознайомлені працівники. Усі працівники мають медичні книжки та проходять медогляди з урахуванням термінів проходження.

Працівники Територіального центру беруть участь в онлайн-навчаннях, вебінарах для надавачів соціальних послуг різної тематики.

Під час зовнішнього оцінювання було проведено опитування отримувачів соціальних послуг за допомогою засобів зв'язку та безпосередньо за місцем проживання особи за її попередньою згодою. Результати заносились до розроблених анкет опитування отримувачів соціальної послуги. Також застосовувалися такі методи оцінки якості: вивчення документації роботи відділень з надання соціальної послуги, статистичної звітності, проведення інформаційних заходів, спостереження за роботою працівників, анкетування.

Соціальну підтримку протягом 2024 року отримували 2216 осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах або мають ризик потрапляння в складні життєві обставини.

Для надання можливості своєчасного отримання соціальних послуг мешканцям громади, на постійній основі працюють фахівці із соціальної роботи, соціальні робітники.

З метою надання соціально – психологічної підтримки мешканців сіл проводить свою роботу мобільний соціальний офіс (в період карантину та воєнного стану роботу офісу обмежено).

В оцінюванні роботи Територіального центру щодо якості надання соціальних послуг взяла участь 551 особа з числа отримувачів соціальних послуг, зокрема: 184 особи (догляд вдома), 43 особи (соціальна адаптація), 142 особи (денний догляд), 182 особи (натуральна допомога).

Відділення соціальної допомоги вдома (послуга «Догляд вдома»)

У 2024 році соціальну послугу «Догляд вдома» отримали 705 осіб. На обслуговуванні у відділенні соціальної допомоги вдома Територіального центру фактично перебуває 603 громадянин. Відділення провадить свою роботу згідно з Державним стандартом догляду вдома, затвердженим наказом Міністерства соціальної політики України від 13.11.2013 №760.

Відділення здійснює обслуговування одиноких громадян похилого віку, осіб з інвалідністю, хворих, які не здатні до самообслуговування, у зв'язку з частковою втратою рухової активності, і потребують сторонньої допомоги в домашніх умовах, згідно до медичних висновків. Упродовж 2024 року надійшло 101 нове звернення від відділу соціального захисту населення Хорольської міської ради Лубенського району Полтавської області з рішеннями про надання соціальної послуги «Догляд вдома».

У 2024 року працівниками Територіального центру у співпраці із представниками закладів охорони здоров'я, головами вуличних та будинкових комітетів, старостами старостатів Хорольської міської ради, відділу соціального захисту населення Хорольської міської ради та іншими, на постійній основі проводилася робота по виявленню одиноких непрацездатних громадян, осіб з інвалідністю, пенсіонерів та малозабезпечених сімей.

Послугу «Догляду вдома» надають 70 соціальних робітників, які відповідно до складених індивідуальних планів надання соціальної послуги та затверджених графіків роботи відвідують своїх підопічних 2, 3, або 5 разів на тиждень. Навантаження на одного соціального працівника становить у місті - 10 чол., у сільській місцевості – 6-8 чол. (залежить від розташування та величини населеного пункту). Послуги надаються відповідно до індивідуальних планів надання соціальної послуги «Догляд вдома».

Постійний контроль за діяльністю соціальних робітників та якістю надання ними соціальних послуг здійснюється згідно затвердженого директором графіку. Результати перевірок дільниць постійно аналізуються на виробничих нарадах.

У відділенні соціальної допомоги вдома проведено вибіркочу перевірку особових справ громадян, які звернулися за наданням соціальної послуги у 2024 році та знаходяться на обслуговуванні Територіального центру.

Особові справи сформовані відповідно до чинного законодавства. У перевірених справах є рішення відділу соціального захисту населення Хорольської міської ради про надання / відмову у наданні соціальних послуг на отримувача соціальних послуг та наказ директора Територіального центру

надання / припинення надання соціальних послуг. Для кожного заявника перед укладанням договору проводиться визначення індивідуальних потреб з урахуванням ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальних послуг на основі шкали оцінки можливості виконання елементарних та складних дій на кожного громадянина, який отримує соціальну послугу «Догляд вдома», складено індивідуальні плани догляду на кожного отримувача соціальної послуги.

На кожного громадянина заповнюється договір про надання соціальних послуг у двох екземплярах, один з яких віддається отримувачу, інший додається до справи. Із загальної чисельності отримувачів соціальної послуги «Догляд вдома» (705 осіб) протягом року скарг не надходило. Всі звернення розглянуто та задоволено.

Матеріально – технічна база відділення соціальної допомоги вдома задовільна. Всі соціальні робітники забезпечені електро – велосипедами.

Проаналізувавши результати вибіркового опитування, в тому числі телефонного, у ході якого взяли участь 184 отримувачі соціальної послуги, комісія з проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, які надаються у Хорольській міській раді, прийшла до висновку, що переважна кількість опитуваних позитивно оцінює роботу надавачів соціальної послуги «Догляд вдома». Відсотковий еквівалент задоволених отримувачів соціальної послуги становить близько 100%.

Зовнішня оцінка якості надання соціальної послуги «Догляд вдома» визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг (узагальнювалися статуси, які переважили).

Показники якісні	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50% (незадовільно)
Адресність та індивідуальних підхід	«Добре»	-	-
Результативність	«Добре»	-	-
Своєчасність	«Добре»	-	-
Доступність та відкритість	«Добре»	-	-
Повага до отримувачів 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 соціальних послуг	-	-	«Добре»
Періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги	-	-	«Добре»

Висновок: Узагальнений результат проведення оцінки якості соціальної послуги «Догляд вдома» відповідає рівню «Добре».

Відділення денного перебування
(послуга «Денний догляд», «Соціальна адаптація»)

Впродовж 2024 року у відділенні денного перебування надано послуги 719 особам. Відділення провадить свою роботу згідно з Державним стандартом соціальної адаптації, затвердженим наказом Міністерства соціальної політики України від 18.05.2015 №514, Державним стандартом денного догляду, затвердженим наказом Міністерства соціальної політики України від 30.07.2013 №452.

Приміщення і кабінети відділення денного перебування знаходяться в одноповерхових приміщеннях за двома адресами.

Протягом року послугу «Денного догляду» отримали 573 особи, які отримали - 4011 послуг, послугою «Соціальна адаптація» («Університет III віку», гуртки та лекції) скористалися 146 осіб.

У 2024 році надійшло 132 нових звернення від відділу соціального захисту населення Хорольської міської ради Лубенського району Полтавської області з рішеннями про надання соціальної послуги «Денний догляд» та «Соціальна адаптація». Дані соціальні послуги надаються Територіальним центром безкоштовно.

Проведено вибіркову перевірку особових справ громадян, які звернулися за наданням даних послуг у 2024 році та знаходяться / знаходилися на обслуговуванні Територіального центру. Особові справи сформовані відповідно до чинного законодавства.

У перевірених справах є рішення відділу соціального захисту населення Хорольської міської ради про надання / відмову у наданні соціальних послуг на отримувача соціальних послуг та наказ директора Територіального центру надання / припинення надання соціальних послуг. Для кожного заявника перед укладанням договору проводиться визначення індивідуальних потреб з урахуванням ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальних послуг на основі шкали оцінки можливості виконання елементарних та складних дій на кожного громадянина, який отримує соціальну послугу, складено індивідуальні плани догляду на кожного отримувача соціальної послуги. Індивідуальний план надання послуг «Денний догляд» та «Соціальна адаптація» переглядається у встановлені державними стандартами строки. Строки та терміни надання соціальних послуг відповідають зазначеним в індивідуальному плані.

На кожного громадянина заповнюється договір про надання соціальних послуг в двох екземплярах, один з них яких віддається отримувачу інший додається до справи. Із загальної чисельності отримувачів соціальних послуг «Денний догляд» та «Соціальна адаптація» (719 осіб) протягом року скарг не надходило. Всі звернення розглянуто та задоволено.

Працівники відділення денного перебування з повагою ставляться до отримувачів соціальних послуг, не допускають негуманних і дискримінаційних дій щодо них.

Проведений аналіз результатів опитування 185 отримувачів згаданих соціальних послуг показав позитивну тенденцію у процесі покращення якості їх надання. Показник покращення психологічного та емоційного стану підопічних відділення склав 100% відгуків з числа опитаних, а отримувачів послуги з лікувальної фізкультури дозволило значно покращити свою фізичну активність.

Відділення денного перебування спрямовує роботу на впровадження активного довголіття осіб похилого віку та осіб з інвалідністю шляхом організації дозвілля, проведення лекцій, заняттях у гуртках та навчання в «Університеті III віку», який протягом 2024 року відвідало 45 осіб. Навчання проводилось на 2 факультетах. Усі отримувачі даної послуги задоволені якістю її надання. Побажання про проведення зустрічей з фахівцями різних галузей враховуються при організації даної послуги.

Послуга соціальної адаптації спрямована на підвищення соціальної активності, сприяє розвитку різнобічних інтересів, організовує дозвілля і відпочинок. Також передбачає надання психологічної допомоги, корекцію психологічного стану, допомогу в аналізі життєвої ситуації, визначення проблем, шляхів їх вирішення. Заходи надаються психологом Територіального центру.

Недоліки: Задовільний рівень доступності та безбар'єрності всередині приміщень де надаються дані соціальні послуги, недостатньо місця для групових занять з більшою кількістю осіб, неможливість проведення одночасного проведення занять за різними напрямками, недостатнє забезпечення витратними матеріалами та інвентарем.

Зовнішня оцінка якості надання соціальних послуг «Соціальна адаптація» та «Денний догляд» визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг (узагальнювалися статуси, які переважили).

Показники якісні	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50% (незадовільно)
Адресність та індивідуальних підхід	«Добре»	-	-
Результативність	«Добре»	-	-
Своєчасність	«Добре»	-	-
Доступність та відкритість	-	«Задовільно»	-
Повага до отримувачів 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 соціальних послуг	-	-	«Добре»
Періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги	-	-	«Добре»

Висновок: Узагальнений результат проведення оцінки якості соціальних послуг «Соціальна адаптація» та «Денний догляд» відповідає рівню «Добре».

Відділення організації надання адресної натуральної та грошової
допомоги
(послуга «Натуральна допомога»)

Впродовж 2024 року у відділенні організації надання адресної натуральної та грошової допомоги надано послуг 792 особам. Відділення провадить свою роботу згідно з Державним стандартом соціальної послуги натуральної допомоги, затвердженим наказом Міністерства соціальної політики України від 25.03.2021 №147.

Відділення надання адресної натуральної та грошової допомоги забезпечує надання соціальної послуги «Натуральна допомога», а саме: пошив та ремонт одягу, перукарські послуги, прання білизни та одягу, обробіток присадибних ділянок, транспортні послуги, прокат технічних засобів реабілітації, прийом та видача речей, що були у вжитку, скошування трави.

У 2024 році надійшло 243 нових звернень від відділу соціального захисту населення Хорольської міської ради Лубенського району Полтавської області з рішеннями про надання соціальної послуги «Натуральна допомога». Дані соціальні послуги надаються Територіальним центром безкоштовно.

Під час проведення моніторингу опрацьовано особові справи отримувачів соціальної послуги, внаслідок чого проаналізовано терміни оформлення документів. Своєчасність прийняття рішення не порушується, подання заяви отримувачем послуги до прийняття рішення дотримується десятиденного терміну. Строк надання соціальної послуги визначається індивідуально для кожного отримувача залежно від його потреб та узгоджується з отримувачем соціальної послуги комплексним визначенням стану індивідуальних потреб. Після прийняття рішення складається індивідуальний план та договір про надання соціальної послуги. Індивідуальний план переглядається разом із отримувачем соціальної послуги через місяць з дня початку її надання (за потреби), надалі - 1 раз на рік. Договори підписуються в двохсторонньому порядку, як надавачем послуги, так і отримувачем.

Приміщення і кабінети даного відділення знаходяться в одноповерхових приміщеннях за двома адресами. Вхід до приміщень облаштований пандусами для зручного пересування маломобільних осіб, в тому числі на інвалідних візках. Приміщення відповідають санітарним та пожежним нормам. На всіх дверях розташовані таблички з написом назви кабінетів.

В приміщеннях відведені окремі кімнати для зберігання речей, пошиву та ремонту одягу, прання, пункт прокату технічних та інших засобів реабілітації.

Має зручне транспортне сполучення, що є безумовно позитивом для відвідувачів.

Згідно проведених опитувань (182 отримувача соціальної послуги «Натуральна допомога») рівень задоволеності становить близько 100%. За результатами 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 їх надання не надходило, всі підопічні вдячні працівникам відділення за добросовісне відношення до виконання своїх функціональних обов'язків.

Недоліки: Задовільний рівень сектору очікування біля перукарні та майстерні для пошиву та ремонту одягу.

Зовнішня оцінка якості надання соціальної послуги «Натуральна допомога» визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг (узагальнювалися статуси, які переважили).

Показники якісні	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50% (незадовільно)
Адресність та індивідуальних підхід	«Добре»	-	-
Результативність	«Добре»	-	-
Своєчасність	«Добре»	-	-
Доступність та відкритість	-	«Задовільно»	-
Повага до отримувачів 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 соціальних послуг	-	-	«Добре»
Періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги	-	-	«Добре»

Висновок: Узагальнений результат проведення оцінки якості соціальної послуги «натуральна допомога» відповідає рівню «Добре».

Оцінка якості соціальних послуг, що надаються КУ «Територіальний центр соціального обслуговування Хорольської міської ради Лубенського району Полтавської області» в цілому:

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі із суб'єктом, що надає соціальну послугу
«Добре»	Продовжувати роботу з суб'єктом
«Задовільно»	-
«Незадовільно»	-

Незважаючи на узагальнену оцінку надання соціальних послуг «Добре», керівництву Територіального центру рекомендовано вжити низку заходів

спрямованих на удосконалення процесу обслуговування й підвищення контролю якості надання соціальних послуг:

- 1) продовжувати своєчасно, якісно та в повному обсязі надавати соціальні послуги;
- 2) підтримувати в актуальному стані інформаційні стенди;
- 3) продовжувати інформаційно-роз'яснювальну роботу з питань надання соціальних послуг;
- 4) своєчасно аналізувати та переглядати індивідуальні плани надання соціальних послуг відповідно до чинного законодавства;
- 5) продовжувати виявлення громадян, що перебувають у складних життєвих обставинах та потребують отримання соціальних послуг;
- 6) дотримуватися строків, вимог, показників забезпечення якості та принципів, встановлених державними стандартами;
- 7) розглядати можливість та потребу у впровадженні нових видів соціальних послуг;
- 8) для покращення якості надання соціальних послуг в межах фінансової можливості сприяти зміцненню матеріально-технічної бази структурних підрозділів Територіального центру.

Начальник відділу соціального
захисту населення Хорольської
міської ради Лубенського району
Полтавської області, заступник
голови комісії

Леся НІКІТЕНКО

В.о. завідувача сектору з питань
надання реабілітаційних та
соціальних послуг, соціальної
інтеграції осіб з інвалідністю
відділу соціального захисту
населення Хорольської міської
ради Лубенського району
Полтавської області, секретар комісії

Маргарита БОЧАРОВА