

**«Територіальний центр соціального обслуговування  
(надання соціальних послуг) Шевченківського району м. Києва»**  
04060, м. Київ, вул. Сальського Володимира, 33,  
04116, м. Київ, вул. Богдана Гаврилишина, 11-А  
04107, вул. Половецька, 14  
e-mail: [shevtc\\_1@ukr.net](mailto:shevtc_1@ukr.net)

---

***Звіт про результати проведення внутрішнього моніторингу та  
оцінки якості соціальних послуг***

Внутрішня оцінка якості соціальних послуг проводилась на виконання наказів Міністерства соціальної політики України від 27 грудня 2013 року № 904 «Про затвердження Медичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», від 13 листопада 2013 року № 760 «Про затвердження Державного стандарту догляду вдома» зі змінами, від 18 травня 2015 року № 514 «Про затвердження Державного стандарту соціальної адаптації», від 07 липня 2015 року № 678 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування» від 30 липня 2013 року № 452 «Про затвердження Державного стандарту денного догляду», з метою удосконалення діяльності Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Шевченківського району м. Києва (далі – Територіальний центр), з організації та підвищення рівня якості соціальних послуг особами з інвалідністю та особам похилого віку, в період з 19 жовтня 2021 по 16 листопада 2021 року.

Наказом директора установи від 18 жовтня 2021 року № 758 «Про проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг» затверджено план проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг, розроблено опитувальники для вивчення рівня задоволення отримувачів соціальних послуг.

Під час проведення внутрішньої оцінки якості застосовувалися наступні методологічні заходи:

- вивчення та аналіз документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг;

- спостереження за процесом надання соціальних послуг;
- опитування / анкетування отримувачів соціальних послуг;
- бесіда / співбесіда.

Для отримання найбільш об'єктивної інформації щодо якості соціальних послуг, необхідної для оцінки й поліпшення їх якості та вивчення реального стану надання соціальних послуг відповідно вимогам Державних стандартів та індивідуальним потребам отримувачів, здійснювалося опитування отримувачів соціальних послуг. Кількість осіб охоплених опитуванням становила 472 осіб, які отримували соціальні послуги, що склало 17,6 % від загальної кількості отримувачів послуг.

***Оцінка проводилася за наступними показниками якості:***

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

**1. Послугу «догляд вдома» у Територіальному центрі надає відділення соціальної допомоги вдома.**

При визначенні оцінки якості надання соціальних послуг використовувалась сукупність показників для виявлення відповідності наданих соціальних послуг Державному стандарту догляду вдома.

На момент проведення оцінки якості соціальну послугу догляд вдома отримали 1190 осіб. В опитуванні взяли участь 211 отримувачів соціальної послуги догляду вдома, що складає 17,7%. За період проведення оцінки якості було перевірено 964 особові справи, що становить 81%.

В оцінюванні якості надання соціальних послуг за напрямком «**Адресність та індивідуальний підхід**» було застосовано метод збору інформації, як бесіда з

персоналом та з отримувачами послуг, належне ведення документації. Результати оброблено та вираховано середній відсотковий показник.

Робота відділення соціальної допомоги вдома за напрямком «Адресність та індивідуальний підхід» визначена оцінкою «добре». Оцінка кількісних показників у відсотковому еквіваленті становить – 95%, статус – «добре».

В оцінюванні якості надання соціальних послуг за напрямком «Результативність» була запроваджена процедура залучення різних суб'єктів, а саме: працівники територіального центру та отримувачі соціальних послуг та / або їх законні представники. Свою думку отримувачі (або їх представники) соціальних послуг та фахівці всіх рангів змогли висловити шляхом опитування. Для покращення емоційного, психологічного та фізичного стану отримувачів соціальних послуг запровадити в роботу відділення періодичний аналіз та оцінку зміни фізіологічного та психічного стану отримувачів. Результати оброблені та вирахований середній відсотковий показник.

Робота відділення соціальної допомоги вдома за напрямком «Результативність» визнана оцінкою «добре». Оцінка кількісних показників у відсотковому еквіваленті – 95,5%, статус – «добре».

В оцінюванні якості надання соціальних послуг за напрямком «Своєчасність» було застосовано метод аналізу документів (індивідуальний план, заява, договір, акт оцінки потреб тощо). Прийняття рішення щодо надання соціальної послуги догляду вдома, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги; визначення індивідуальних потреб; складання індивідуального плану надання соціальної послуги відповідно встановленим строкам. Індивідуальний план складається за формою згідно з додатком 2 до Державного стандарту догляду вдома у двох примірниках та підписується отримувачем або його законним представником та суб'єктом, що надає соціальну послугу.

Робота за напрямком «Своєчасність» визначена оцінкою «добре». Оцінка кількісних показників у відсотковому еквіваленті становить – 97,7%, статус – «добре».

В оцінюванні якості надання соціальних послуг за напрямком «Доступність та відкритість» було застосовано метод збору інформації щодо легкого доступу отримувачів соціальної послуги до приміщення надавача даної послуги, наявності спеціально обладнаних місць для паркування транспортних

засобів, пандусів, спеціальних ліфтів тощо, а також належного інформування про соціальну послугу догляду вдома, про порядок звернення та умови її надання.

Відділення соціальної допомоги вдома розміщені за двома адресами:

- відділення соціальної допомоги вдома №1 – вул. Сальського Володимира, 33;
- відділення соціальної допомоги вдома №2 – вул. Богдана Гаврилишина, 11-А.

Перше відділення розташоване на першому поверсі п'ятиповерхового житлового будинку. Вхідна частина приміщення облаштована пандусом та поручнями, що є необхідним для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

Друге відділення розташоване на другому поверсі двоповерхового приміщення Територіального центру. Дана будівля має встановлений пандус та поручні при вході в групу для надання соціальної послуги денного догляду дітям-інвалідам. Вхідна частина Територіального центру не облаштована пандусом, але у разі необхідності використовується виносний пандус та спеціальний підйомник для пересування осіб з інвалідністю. Обладнані місця для паркування транспортних засобів, є кнопка виклику. Територія огорожена та має зони відпочинку та дитячі майданчики.

Вздовж коридору оформлені стенди з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги, контактні телефони, графіки прийому громадян. На всіх дверях розташовані таблички з написом назвами кабінету

У відділеннях є скринька побажань та пропозицій, ведеться журнал відгуків та пропозицій, де підопічні та/або їх законні представники залишають записи.

Рекомендовано: систематична робота з розробки та поширення роздаткового матеріалу, з урахуванням нових тенденцій, періодично переглядати інформацію відділень на стендах установи; систематично взаємодіяти з партнерами; підтримати пандуси та підйомники в справному стані.

Надання соціальної послуги догляду вдома за напрямком «Доступність та відкритість» визначена оцінкою «задовільно». Оцінка кількісних показників у відсотковому еквіваленті – 75%, статус – «задовільно».

В оцінюванні надання соціальних послуг з напрямком «Повага до отримувача послуг» були оброблені відгуки отримувачів послуги вдома щодо ставлення до них надавачів даної послуги.

За підсумками проведеного внутрішнього моніторингу (анкетування, бесід з отримувачами послуг) було з'ясовано, що більшість опитаних отримувачів

соціальної послуги позитивно оцінили ставлення до них соціальних робітників. Скарг або факти негуманних дій до одержувачів соціальних послуг в процесі опитування не виявлено. Працівники установи ввічливо та коректно ставляться до підопічних під час здійснення своїх посадових обов'язків, зберігають в таємниці конфіденційну інформацію, отриману в процесі виконання службових обов'язків (п. 4.1. Договору про надання соціальних послуг). Випадків порушення договору не виявлено.

В процесі роботи було виявлено: відсутність на стендах інформація про правозахисні організації та порядок подання і розгляд скарг.

Рекомендовано: посилити роботу по наповненню інформаційних стендів.

Робота за напрямком **«Повага до отримувача послуг»** визначена оцінкою «задовільно». Оцінка кількісних показників у відсотковому еквіваленті становить – 96,6%, статус – «добре».

В оцінюванні якості надання соціальних послуг з напрямком **«Професійність»** було застосовано метод збору інформації – аналіз документів.

В процесі роботи було виявлено відсутність програми стажування для початківців, які надаватимуть соціальні послуги та графіки навчання та підвищення кваліфікації.

Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації.

Посадові інструкції затверджені згідно Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників «Випуск 80» «Соціальні послуги».

В особовій справі працівників містяться документи працівників про освіту державного зразка.

Всі працівники відділення соціальної допомоги вдома ознайомлені з посадовими інструкціями та правилами внутрішнього трудового розпорядку для працівників установи.

Щороку надавачі соціальних послуг проходять медогляди згідно до вимог чинного законодавства.

Проводяться виробничі наради, на яких проходять ознайомлення з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг.

Рекомендовано: розробити програму стажування для початківців та графіки навчання та підвищення кваліфікації.

Робота за напрямком «Професійність» визначена оцінкою «добре». Оцінки кількісних показників відсотковому еквіваленті становить – 82,1%, статус – «добре».

Проаналізувавши результати опитування з внутрішньої оцінки якості комісія прийшла до висновку, що переважна кількість опитаних позитивно оцінює роботу надавачів соціальної послуги, задоволення індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги, дотримання вимог й показників забезпечення якості, встановлених у Державному стандарті догляду вдома.

Середня оцінка якості соціальної послуги догляду вдома в цілому визначена «добре». Оцінка якісних та кількісних показників у відсотковому еквіваленті становить – 90,3%, статус – «добре».

#### Оцінка якості соціальної послуги догляду вдома (якісні показники)

| № з/п                      | Якісні показники                                 | Від 80% до 100% (добре) | Від 51% до 79% (задовільно) | Від 0% до 50% (незадовільно) |
|----------------------------|--|-------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| 1                          | Адресність та індивідуальний підхід              | добре                   |                             |                              |
| 2                          | Результативність                                 | добре                   |                             |                              |
| 3                          | Своєчасність                                     | добре                   |                             |                              |
| 4                          | Доступність                                      |                         | задовільно                  |                              |
| 5                          | Повага до гідності отримувача соціальної послуги | добре                   |                             |                              |
| 6                          | Професійність                                    | добре                   |                             |                              |
| <b>Всього</b>              |  | 5                       | 1                           | 0                            |
| <b>Узагальнений статус</b> |  | добре                   |                             |                              |

#### Оцінка якості соціальної послуги догляду вдома (кількісні показники)

| № з/п | Кількісні показники  | Від 80% до 100% (добре) | Від 51% до 79% (задовільно) | Від 0% до 50% (незадовільно) |
|-------|--|-------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| 1.    | Кількість скарг та результати їх розгляду (у розрахунку на 200 отримувачів соціальної послуги) | добре                   |                             |                              |

|                            |   |       |            |   |
|----------------------------|---|-------|------------|---|
| 2                          | Кількість подяк (у розрахунку на 200 отримувачів соціальної послуги)  | добре |            |   |
| 3.                         | Кількість отримувачів соціальної послуги, у яких сталося покращення емоційного, психологічного, фізичного стану | добре |            |   |
| 4                          | Кількість працівників, які мають відповідну фахову освіту   |       | задовільно |   |
| 5.                         | Кількість працівників, які підвищили рівень кваліфікації  | добре |            |   |
| 6                          | Періодичність здійснення оцінки якості, отриманих під час контролю  | добре |            |   |
| 7                          | Відповідність встановлених показників якості, отриманих під час контролю  | добре |            |   |
| <b>Всього</b>              |   | 6     | 1          | 0 |
| <b>Узагальнений статус</b> |   | добре |            |   |

### Зведена таблиця за показниками

| № з/п | Якісні показники   | Від 80% до 100% (добре) | Від 51% до 79% (задовільно) | Від 0% до 50% (незадовільно) |
|-------|--|-------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| 1.    | Адресність та індивідуальний підхід  | добре                   |                             |                              |
| 2     | Результативність   | добре                   |                             |                              |
| 3.    | Своєчасність   | добре                   |                             |                              |
| 4     | Доступність  |                         | задовільно                  |                              |
| 5.    | Повага до гідності отримувача соціальної послуги   | добре                   |                             |                              |
| 6.    | Професійність  | добре                   |                             |                              |
| 7.    | Кількість скарг та результати їх розгляду (у розрахунку на 200 отримувачів соціальної послуги) | добре                   |                             |                              |

|                            |   |       |            |   |
|----------------------------|---|-------|------------|---|
| 8.                         | Кількість подяк (у розрахунку на 200 отримувачів соціальної послуги)  | добре |            |   |
| 9.                         | Кількість отримувачів соціальної послуги, у яких сталося покращення емоційного, психологічного, фізичного стану | добре |            |   |
| 10                         | Кількість працівників, які мають відповідну фахову освіту   |       | задовільно |   |
| 11                         | Кількість працівників, які підвищили рівень кваліфікації  | добре |            |   |
| 12                         | Періодичність здійснення оцінки якості, отриманих під час контролю  | добре |            |   |
| 13                         | Відповідність встановлених показників якості, отриманих під час контролю  | добре |            |   |
| <b>Всього</b>              |   | 11    | 2          | 0 |
| <b>Узагальнений статус</b> |   | добре |            |   |

Підсумовуючи бали отримали такі показники:

11 – добре

2 – задовільно

0 – незадовільно

**Оцінка якості надання соціальної послуги догляду вдома: «добре».**

2. Для проведення внутрішньої оцінки якості надання послуги денного догляду застосовувалися показники якості послуги денного догляду, наведені у додатку 4 Державного стандарту денного догляду.

Використовувалися такі методи оцінки: опитування з метою отримання відгуків стосовно організації послуги, бесіди, аналіз звернень, спостереження за наданням послуг. За період проведення оцінки скарг із сторони підопічних не було.



На момент проведення оцінки якості соціальної послуги денного догляду отримали 9 осіб. В анкетуванні взяли участь 9 отримувачів соціальної послуги денного догляду, що складає 100%. За період проведення оцінки якості було перевірено 9 особових справ, що становить 100%.

Робота групи для надання соціальної послуги денного догляду дітям-інвалідам (далі – Група) за напрямком **«Адресність та індивідуальний підхід»** визначена оцінкою «добре». Оцінка кількісних показників у відсотковому еквіваленті становить – 98,3%, статус – «добре».

В оцінюванні якості надання соціальних послуг за напрямком **«Адресність та індивідуальний підхід»** було перевірено належне ведення документації, застосовано метод збору інформації, як бесіда з персоналом так і бесідою з отримувачами послуг та / або законними представниками.

Робота за напрямком **«Результативність»** визнана оцінкою «задовільно». Оцінка кількісних показників у відсотковому еквіваленті – 95%, статус – «добре».

В оцінюванні якості надання соціальних послуг за напрямком **«Результативність»** була запроваджена процедура залучення різних суб'єктів, а саме працівники територіального центру, отримувачі послуг або їх законні представники. Свою думку отримувачі (або їх представники) соціальних послуг та фахівці всіх рангів змогли висловити шляхом опитування. Результати оброблені та вирахований середній відсотковий показник. Для більшого задоволення потреб цього напрямку були запропоновані заходи для покращення.

Робота за напрямком **«Своєчасність»** визначена оцінкою «добре». Оцінка кількісних показників у відсотковому еквіваленті становить – 95,8%, статус – «добре».

В оцінюванні якості надання соціальних послуг за напрямком **«Своєчасність»** було застосовано метод збору інформації, аналіз документів (індивідуальний план, заява, договір, карта індивідуальних потреб тощо). Всі строки, встановлені законодавством дотримано. Рекомендовано посилити контроль за досягненням надання соціальних послуг згідно Державного стандарту денного догляду.

Надання соціальної послуги вдома за напрямком **«Доступність»** визначена оцінкою «добре». Оцінка кількісних показників у відсотковому еквіваленті – 86,3, статус – «добре».

В оцінюванні якості надання соціальних послуг за напрямком «Доступність» було застосовано метод збору інформації – аналіз документів.

Дане дослідження виявило відсутність можливостей для належного оформлення інформації про надання соціальної послуги денного догляду для сприйнятті її особами з порушеннями зору. Проте, наявні стендів з оголошеннями про порядок, умови та зміст соціальних послуг для звичайного сприйняття.

Рекомендовано: залучити благодійні фонди до вирішення питання стосовно доступу до інформації особам з порушеннями зору.

Робота за напрямком «**Повага до отримувача послуг**» визначена оцінкою «задовільно». Оцінка кількісних показників у відсотковому еквіваленті становить – 75%, статус – «задовільно».

В оцінюванні надання соціальних послуг з напрямком «Повага до отримувача послуг» було застосовано метод збору інформації – відгуки отримувачів соціальної послуги денного догляду щодо ставлення до них надавачів соціальної послуги.

В процесі роботи було виявлено: відсутні стенди із зазначенням інформації про правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг.

Рекомендовано: розмістити на стендах інформацію про правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг.

Робота за напрямком «**Професійність**» визначена оцінкою «задовільно». Оцінки кількісних показників у відсотковому еквіваленті становить – 66,7%, статус – «задовільно».

В оцінюванні якості надання соціальних послуг з напрямком «Професійність» було застосовано метод збору інформації – аналіз документів щодо кваліфікації та компетентності працівників.

В процесі роботи було виявлено відсутність програм стажування для надавачів соціальної послуги денного догляду, графіки навчання та графіки проведення робочих нарад.

Рекомендовано: розробити програму стажування та затвердити графіки проведення навчання, підвищення кваліфікації та графіки проведення робочих нарад.

Проаналізувавши результати опитування комісія з внутрішньої оцінки якості прийшла до висновку, що переважна кількість опитаних позитивно оцінює роботу надавачів соціальної послуги, задоволення індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги, дотримання вимог й показників забезпечення якості встановлених у Державному стандарті денного догляду.

#### Оцінка якості соціальної послуги денного догляду (якісні показники)

| № з/п                      | Якісні показники                                 | Від 80% до 100% (добре) | Від 51% до 79% (задовільно) | Від 0% до 50% (незадовільно) |
|----------------------------|--|-------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| 1                          | Адресність та індивідуальний підхід              | добре                   |                             |                              |
| 2                          | Результативність                                 | добре                   |                             |                              |
| 3                          | Своєчасність                                     | добре                   |                             |                              |
| 4                          | Доступність                                      | добре                   |                             |                              |
| 5                          | Повага до гідності отримувача соціальної послуги |                         | задовільно                  |                              |
| 6                          | Професійність                                    |                         | задовільно                  |                              |
| <b>Всього</b>              |  | 4                       | 2                           | 0                            |
| <b>Узагальнений статус</b> |  | добре                   |                             |                              |

#### Оцінка якості соціальної послуги денного догляду (кількісні показники)

| № з/п | Кількісні показники  | Від 0% до 50% | Від 51% до 79% | Від 80% до 100% |
|-------|--|---------------|----------------|-----------------|
| 1.    | Кількість скарг та результат їх розгляду                             | -             | -              | «добре»         |
| 2.    | Кількість задоволених звернень про отримання послуги денного догляду | -             | -              | «добре»         |
| 3.    | Кількість працівників, які мають фахову освіту                       | -             | -              | «добре»         |
| 4.    | Кількість працівників, які підвищили рівень кваліфікації             | -             | -              | «добре»         |
| 5.    | Періодичність здійснення оцінки якості, отриманих під час контролю   | -             | -              | «добре»         |

#### Оцінка якості соціальних послуг в цілому

| Узагальнений статус | Рекомендації по роботі із суб'єктом, що надає соціальну послугу |
|---------------------|---|
| «добре»             | Продовжувати роботу із суб'єктом                                |
| «задовільно»        | -   |
| «незадовільно»      | -   |

Середня оцінка якості соціальної послуги денного догляду в цілому визначена «добре». Оцінка якісних та кількісних показників у відсотковому еквіваленті становить – 86,2%, статус – «добре».

**3. Для проведення внутрішньої оцінки якості надання послуги соціальної адаптації застосовувалися показники якості послуги соціальної адаптації, наведені у додатку 4 Державного стандарту соціальної адаптації.**

Використовувалися такі методи оцінки: анкетування отримувачів послуг відділення денного перебування з метою отримання відгуків стосовно організації послуги соціальної адаптації, співбесіди, телефонне опитування, аналіз звернень.

На момент проведення оцінки якості соціальної послуги соціальної адаптації отримали 1422 особи. В опитуванні взяли участь 221 отримувач послуги соціальної адаптації, що складає 15,5%. За період проведення оцінки якості було перевірено 1109 особових справ, що становить 78%.

Внутрішню оцінку якості послуги соціальної адаптації працівниками відділення денного перебування здійснено шляхом самооцінки. За результатами самооцінки 85% працівників одержали «добру» оцінку, 15% - «задовільну».

Оцінка якості соціальних послуг визначається із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг.

**Адресність та індивідуальний підхід:** згідно звернень громадян визначено індивідуальні потреби у соціальних послугах. Всі особові справи отримувачів послуг (100%) містять індивідуальні плани надання послуги соціальної адаптації, що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувачів соціальної послуги. Своєчасно проводиться повторне визначення індивідуальних потреб.

**Результативність:** згідно проведеного опитування, в умовах карантину в основному телефонного, 98% опитаних отримувачів послуг задоволені послугою соціальної адаптації, що відображається покращенням емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів послуги, позитивними змінами у

стані отримувача послуги в процесі її надання порівняно з періодом, коли послуга соціальної адаптації не надавалась. Скарг зі сторони отримувачів послуги не було.

**Своєчасність:** рішення про надання послуги соціальної адаптації чи відмову у її наданні приймається керівником Управління соціального захисту населення протягом 14 календарних днів з моменту звернення (подачі заяви) отримувача соціальної послуги та / або його законного представника та з урахуванням ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги та складання індивідуального плану здійснюється 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 послуги соціальної адаптації.

Через 30 днів з дня початку надання послуги соціальної адаптації проводиться повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги (за потреби) з метою коригування індивідуального плану.

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

**Доступність та відкритість:** розташування відділення денного перебування є вдалим, воно знаходиться на трьох майданчиках, що територіально зручно для отримувачів послуг.

На всіх майданчиках вдовж коридору оформлені стенди з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги, міститься інформація «Університету третього віку» по всім задіяним факультетам, пам'ятка про Державний стандарт соціальної адаптації. На всіх дверях розташовані таблички з номерами кабінетів, розкладом занять.

**Повага та гідність отримувача соціальної послуги:** під час проведення внутрішнього моніторингу згідно анкетуванню та згідно проведених опитувань, в тому числі і по телефону, отримувачі соціальної послуги соціальної адаптації задоволені роботою працівників відділення денного перебування.

Працівники відділення денного перебування 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 (п. 4.1. Договору про надання соціальних послуг). Випадків порушення договору не виявлено.

**Професійність:** штатний розпис оформлено відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації.

Посадові інструкції затверджені згідно Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників «Випуск 80» «Соціальні послуги».

В особовій справі працівників містяться документи про освіту державного зразка.

Щороку надавачі соціальних послуг проходять медогляд.

При проведенні внутрішньої оцінки якості надання послуги соціальної адаптації застосовувались кількісні показники послуги соціальної адаптації.

Від отримувачів соціальних послуг скарг не надходило.

Працівники відділення денного перебування територіального центру не проходили підвищення кваліфікації у 2021 році.

Засідання комісії оформлялися протоколами. Внутрішня оцінка якості надання послуги соціальної адаптації визначалась із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг.

Моніторинг якості надання послуги соціальної адаптації здійснюється один раз на рік згідно графіка моніторингу якості надання соціальних послуг.

Комісія з оцінки якості соціальних послуг працювала поетапно: збирала дані та показники щодо надання соціальних послуг установою, перевіряла проведене опитування, проаналізувала отримані дані. За результатами були визначені заходи для покращення стану надання соціальних послуг.

#### **Оцінка якості соціальної послуги соціальної адаптації (якісні показники)**

| № з/п | Якісні показники                    | Від 80% до 100% (добре) | Від 51% до 79% (задовільно) | Від 0% до 50% (незадовільно) |
|-------|-------------------------------------|-------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| 1     | Адресність та індивідуальний підхід | добре                   |                             |                              |
| 2     | Результативність                    | добре                   |                             |                              |
| 3     | Своєчасність                        | добре                   |                             |                              |
| 4     | Доступність                         |                         | задовільно                  |                              |

|                            |  |       |   |   |
|----------------------------|--|-------|---|---|
| 5                          | Повага до гідності отримувача соціальної послуги | добре |   |   |
| 6                          | Професійність                                    | добре |   |   |
| <b>Всього</b>              |  | 5     | 1 | 0 |
| <b>Узагальнений статус</b> |  | добре |   |   |

### Оцінка якості послуги соціальної адаптації (кількісні показники)

| № з/п | Кількісні показники  | Від 0% до 50% | Від 51% до 79% | Від 80% до 100% |
|-------|--|---------------|----------------|-----------------|
| 1.    | Кількість скарг та результат їх розгляду                             | -             | -              | «добре»         |
| 2.    | Кількість задоволених звернень про отримання послуги денного догляду | -             | -              | «добре»         |
| 3.    | Кількість працівників, які мають фахову освіту                       | -             | -              | «добре»         |
| 4.    | Кількість працівників, які підвищили рівень кваліфікації             | -             | -              | «добре»         |
| 5.    | Періодичність здійснення оцінки якості, отриманих під час контролю   | -             | -              | «добре»         |

### Оцінка якості соціальних послуг в цілому

|                     |   |
|---------------------|---|
| Узагальнений статус | Рекомендації по роботі із суб'єктом, що надає соціальну послугу |
| «добре»             | Продовжувати роботу із суб'єктом                                |
| «задовільно»        | -   |
| «незадовільно»      | -   |

Середня оцінка якості послуги соціальної адаптації в цілому визначена «добре». Оцінка якісних і кількісних показників у відсотковому еквіваленті становить – 82,1%, статус – «добре».

4. Для проведення внутрішньої оцінки якості застосовувалися показники якості соціальної послуги консультування, наведені у додатку 6 до Державного стандарту соціальної послуги консультування.

Використовувалися такі методи оцінки: опитування отримувачів послуг з метою отримання відгуків стосовно організації послуг, бесіди, аналіз звернень, спостереження за процесом надання послуг у відділеннях денного перебування.

Оцінка якості соціальних послуг визначається із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг.

На момент проведення оцінки якості соціальної послуги консультування отримали 128 осіб. В опитуванні взяли участь 31 отримувач послуги соціальної адаптації, що складає 24%. За період проведення оцінки якості було перевірено 96 особових справ, що становить 75%.

**Адресність та індивідуальний підхід:** згідно звернень громадян визначено індивідуальні потреби у соціальних послугах. Особові справи (100%) містять акт оцінки потреб сім'ї /особи, індивідуальний план надання соціальних послуг та інші документи відповідно до Державного стандарту соціальної послуги консультування.

**Результативність:** згідно проведеного опитування, 100% опитаних підопічних задоволені послугою, що відображається покращенням емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів послуги, позитивними змінами у стані отримувача послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли послуги не отримувались.

**Своєчасність:** рішення про надання послуг у відділенні чи відмову у її наданні приймається протягом 7 календарних днів з моменту повідомлення суб'єкта, акту оцінювання потреб сім'ї/особи, звернення, повідомлення інших осіб в інтересах сім'ї, яка потребує соціальних послуг, у зв'язку з перебуванням у складних життєвих обставинах.

**Доступність та відкритість:** розташування відділень денного перебування є вдалим, приміщення знаходяться біля станцій метро. Кабінети відділень знаходяться на першому та другому поверхах будівель, що є безумовно позитивом для відвідувачів. Вхід є доступним для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

**Повага до гідності отримувача соціальної послуги:** під час проведення внутрішнього моніторингу та згідно проведених опитувань, в т.ч. і по телефону, отримувачі послуг у відділеннях денного перебування задоволені ставленням до них працівників.



Працівники відділення 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.

**Професійність:** Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації.

Посадові інструкції затверджені згідно Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників «Випуск 80» «Соціальні послуги»

В особовій справі працівників містяться документи працівників про освіту державного зразка.

Всі працівники відділень ознайомлені з посадовими інструкціями та правилами внутрішнього трудового розпорядку для працівників Територіального центру.

Проводяться оперативні наради, на яких проходить ознайомлення з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг.

#### Оцінка якості соціальної послуги консультування (якісні показники)

| № з/п                      | Якісні показники                                 | Від 80% до 100% (добре) | Від 51% до 79% (задовільно) | Від 0% до 50% (незадовільно) |
|----------------------------|--|-------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| 1                          | Адресність та індивідуальний підхід              | добре                   |                             |                              |
| 2                          | Результативність                                 | добре                   |                             |                              |
| 3                          | Своєчасність                                     | добре                   |                             |                              |
| 4                          | Доступність                                      | добре                   |                             |                              |
| 5                          | Повага до гідності отримувача соціальної послуги |                         | задовільно                  |                              |
| 6                          | Професійність                                    | добре                   |                             |                              |
| <b>Всього</b>              |  | 5                       | 1                           | 0                            |
| <b>Узагальнений статус</b> |  | добре                   |                             |                              |

#### Оцінка якості послуги консультування (кількісні показники)

| № з/п | Кількісні показники  | Від 0% до 50% | Від 51% до 79% | Від 80% до 100% |
|-------|--|---------------|----------------|-----------------|
| 1.    | Кількість скарг та результат їх розгляду                             | -             | -              | «добре»         |
| 2.    | Кількість задоволених звернень про отримання послуги денного догляду | -             | -              | «добре»         |

|    |  |   |   |         |
|----|--|---|---|---------|
| 3. | Кількість працівників, які мають фахову освіту                     | - | - | «добре» |
| 4. | Кількість працівників, які підвищили рівень кваліфікації           | - | - | «добре» |
| 5. | Періодичність здійснення оцінки якості, отриманих під час контролю | - | - | «добре» |

### Оцінка якості соціальних послуг в цілому

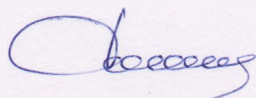
| Узагальнений статус | Рекомендації по роботі із суб'єктом, що надає соціальну послугу |
|---------------------|---|
| «добре»             | Продовжувати роботу із суб'єктом                                |
| «задовільно»        | -   |
| «незадовільно»      | -   |

Середня оцінка якості послуги **консультування** в цілому визначена «добре». Оцінка якісних і кількісних показників у відсотковому еквіваленті становить – 88,8%, статус – «добре».

Отже, у Територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Шевченківського району м. Києва проведено внутрішню оцінку якості надання соціальних послуг та моніторинг соціальної послуги догляду вдома, денного догляду, послуги соціальної адаптації та послуги консультування. Результати проведення оцінки якості соціальних послуг доводяться до відома працівників установи, що надає соціальні послуги, та одержувачів соціальних послуг. Результати проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг догляд вдома, соціальна адаптація, консультування, денний догляд оприлюднити на сайті Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації та на стендах Територіального центру.

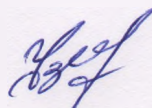
Згідно шкали оцінки якісних та кількісних показників усі вищевказані соціальні послуги, що надаються Територіальним центром, відповідають встановленому рівню – «добре».

Голова Комісії



Ольга РУМАК

Відповідальна за проведення оцінки якості



Віра УСИК