

ЗВІТ
про результати проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг:
«догляд вдома», «паліативний догляд», «денний догляд», «соціальна
адаптація», “консультування”, “представництво інтересів”, “натуральна
допомога” Гребінківського територіального центру соціального
обслуговування (надання соціальних послуг) Гребінківської міської ради
за 2024 рік

На виконання Постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 р. № 449 « Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 року № 904 «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» та рішення виконавчого комітету Гребінківської міської ради від 25.04.2025 р. № 110 «Про комісію з проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг » в період з 25.04.2025 року 01.06.2025 року проведено зовнішню оцінку якості соціальних послуг, які надавалися Гребінківським територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Гребінківської міської ради за 2024 рік.

Метою зовнішньої оцінки є моніторинг та контроль якості надання соціальних послуг «**догляд вдома**», «**паліативний догляд**», «**денний догляд**», «**соціальна адаптація**», “**консультування**”, “**представництво інтересів**”, “**натуральна допомога**”, які надаються відділеннями Гребінківського територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Гребінківської міської ради (далі - територіальний центр).

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

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

Приміщення Гребінківського територіального центру розташоване в центрі міста та знаходиться на першому поверсі будівлі. Дане приміщення є орендованим. Має 2 входи, один з яких облаштований пандусом, інший - поручнями. Приміщення відповідає санітарним та протипожежним вимогам та забезпечене безперебійним водопостачанням та водовідведенням, освітленням, опаленням. На всіх дверях розташовані таблички з написом назви кабінету. Обладнане місце для паркування транспортних засобів біля центрального входу до територіального центру.

В приміщенні територіального центру є інформаційні куточки, стенди, роздаткові друковані матеріали, буклети тощо, з якими відвідувачі можуть ознайомлюватись самостійно. Протягом року всі проведені заходи було висвітлено у місцевій газеті та на сторінці Фейсбук.

Під час зовнішнього оцінювання було проведено опитування/анкетування отримувачів соціальних послуг та/або їх законних представників. В опитуванні взяли участь 619 отримувачів соціальних послуг, проводились бесіди/співбесіди з соціальними робітниками та працівниками відділень денного перебування, соціальної допомоги вдома, організації надання адресної натуральної та грошової допомоги. Здебільшого, Комісія по проведенню зовнішньої оцінки користувалася матеріалами (опитувальниками) з проведеної внутрішньої оцінки якості за 2024 рік.

З метою організації комплексного надання якісних соціальних послуг громадянам похилого віку та особам з інвалідністю, ВПО, ветеранам війни, учасникам війни, особам з інвалідністю внаслідок військових дій, військовослужбовцям, членам сімей ветеранів війни, членам сімей загиблих ветеранів в територіальному центрі працюють відділення:

- соціальної допомоги вдома
- відділення денного перебування
- відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги

Відділення соціальної допомоги вдома (послуга “догляду вдома” та “паліативний догляд”)

У 2024 році соціальну послугу «Догляд вдома» отримали 386 осіб. На обслуговуванні у відділенні соціальної допомоги вдома територіального центра фактично перебуває 341 громадянин. Відділення провадить свою роботу, згідно з Державним стандартом догляду вдома, затвердженим наказом Міністерства соціальної політики від 13.11.2013 № 760.

Кожні півроку проводяться визначення індивідуальних потреб з урахуванням ступеня індивідуальних потреб на основі шкал оцінки можливості виконання елементарних та складних дій на кожного громадянина, який отримує соціальну послугу “догляду вдома” та “паліативного догляду”. Складено індивідуальні плани догляду на кожного отримувача соціальних послуг. На кожного отримувача заповнюється договір про надання соціальних послуг в двох екземплярах, один з яким віддається отримувачу інший додається до справи. Із загальної чисельності отримувачів соціальної послуги догляду вдома (386 осіб) протягом року скарг не надходило. Всі звернення розглянуто та задоволено. Послуги надають 40 соціальних робітників, які відповідно до затверджених графіків роботи відвідують своїх підопічних 2-5 разів на тиждень та надають їм послуги відповідно до укладених договорів.

Послуги у відділенні надаються безоплатно, з урахуванням диференційованого підходу та на платній основі. Затверджено тарифи на надання платних послуг відділення соціальної допомоги вдома .

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

В опитуванні взяло участь 341 отримувач соціальних послуг “догляду вдома” та “паліативного догляду” .

Проаналізувавши думку отримувачів соціальної послуги, згідно заповнених опитувальків можна зробити висновок, що такі показники, як **своєчасність, результативність, повага до гідності отримувача соціальної послуги** повністю задовольняють потреби отримувачів – 100,0%.

Комісією з зовнішньої оцінки якості проведено вибіркову перевірку особових справ громадян, які знаходяться на обслуговуванні у відділенні соціальної допомоги вдома. Справи ведуться з дотриманням Державного стандарту.

На підставі аналізу показники діяльності з надання соціальних послуг у відділенні соціальної допомоги вдома відповідають рівню «добре».

Відділення денного перебування (послуги “денний догляд”, “соціальна адаптація”, “консультування”, “представництво інтересів”)

Приміщення і кабінети відділення денного перебування знаходяться першому поверсі територіального центру. У відділенні денного перебування у 2024 році надано послуг 401 особі.

Протягом 2024 року послугу «денного догляду», а саме послуги фахівців з фізичної реабілітації отримали 247 осіб . Послугою «соціальна адаптація» («Університет III віку», гуртки та лекції, послуги інструктора з трудової адаптації) скористалися 128 особи. “Консультування” та “представництво інтересів” (послуги юрисконсульта територіального центру) отримали 83 особи.

Всі особові справи отримувачів соціальної послуги (100 %) містять карти визначення (оцінювання) індивідуальних потреб у соціальному обслуговуванні (наданні соціальних послуг), визначення ступеня індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги у наданні соціальних послуг. Індивідуальні плани надання соціальних послуг, які ґрунтуються на визначенні індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, склалися й узгоджувалися з кожним отримувачем соціальної послуги.

Проведений аналіз результатів опитування 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 отримувачам послуги з лікувальної фізкультури дозволило значно покращити свою фізичну активність.

Відділення денного перебування спрямовувало роботу на впровадження активного довголіття осіб похилого віку та осіб з інвалідністю шляхом організації дозвілля, проведення лекцій, заняття у гуртках, та навчання в «Університеті третього віку». «Університет третього віку» у 2024 році відвідало 50 осіб. Навчання проводилось на 3 факультетах. Всі отримувачі даної послуги задоволені якістю її надання. Побажання про проведення зустрічей з фахівцями різних галузей враховуються при організації даної послуги.

Згідно проведеного опитування 100% опитаних підопічних задоволені даними послугами, що відображається покращенням емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів послуги, позитивними змінами у стані отримувача послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли послуга соціальної адаптації не надавалась. Скарг із сторони підопічних не надходило.

Згідно шкали якісних та кількісних показників з надання соціальних послуг у відділенні денного перебування узагальнений статус відповідає рівню «добре».

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

Приміщення Гребінківського територіального центру є орендованим. Знаходиться на першому поверсі. Один з входів до приміщення облаштований пандусом для зручного пересування маломобільних осіб, в тому числі на інвалідних візках. Приміщення відповідає санітарним та пожежним нормам, встановлено протипожежну сигналізацію, безперебійне водопостачання та водовідведення, освітлення та опалення. На всіх дверях розташовані таблички з написом назви кабінетів. Облаштоване місце для паркування транспортних засобів біля центрального входу до установи. Сектор очікування біля перукарень та майстерень для пошиття та ремонту одягу обладнано місцями для сидіння для 5-7 осіб.

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

В приміщенні відведені окремі кімнати для зберігання продуктів харчування довготривалого зберігання, «банк одягу» (секонд-хенд для потребуючих громадян Гребінківської громади), пункт прокату технічних та інших засобів реабілітації.

Під час проведення зовнішньої оцінки якості застосовувалися наступні методологічні заходи: перевірка та аналіз ведення документації відповідно Державного стандарту соціальної послуги натуральна допомога, у тому числі звернень отримувачів соціальної послуги, опитування (анкетування) отримувачів соціальної послуги, бесіди з персоналом відділення з надання натуральної допомоги, спостереження за процесом надання соціальних послуг.

Протягом 2024 року соціальною послугою натуральної допомоги скористалося 923 особи, 226 – громадяни сільської місцевості. Виключно відділенням з надання натуральної допомоги 645 осіб, а серед них:

громадяни похилого віку (766 осіб);
особи з інвалідністю (143 особи);
ветеранів війни (5 осіб);
ветеранів праці (223 особи);
постраждалих внаслідок аварії на ЧАЕС (9 осіб);
внутрішньо переміщені особи (36 осіб).

Послуги, які надавалися громадянам:

- послуги перукаря, швачки, взутьовика;
- косіння трави;
- обпилювання дерев;
- дрібні ремонтні роботи;
- надання натуральної допомоги у вигляді продуктів харчування, одягу б/в;
- пункт прокату технічних та інших засобів реабілітації.

До уваги бралися результати проведеної внутрішньої перевірки за 2024 рік. Так, в період з 01.03.2024 р. По 31.12.2024 р. включно в опитуванні взяло участь 156 осіб, що становить 25% від кількості, які обслуговуються виключно відділенням .

Перевірка проводилася, згідно якісних та кількісних показників надання соціальної послуги натуральної допомоги.

Всі особові справи громадян повністю укомплектовані. Скарг не надходило. Відділення проводить свою роботу, згідно до діючого Державного стандарту натуральної допомоги. Тому, згідно шкали якісних та кількісних показників з надання соціальних послуг у відділенні денного перебування узагальнений статус відповідає рівню «Добре».

Рекомендації Комісії:

- дотримуватися строків, вимог, показників забезпечення якості та принципів, встановлених Державними стандартами;
- продовжувати виявлення громадян, що перебувають складних життєвих обставинах та потребують соціальних послуг;
- забезпечити участь фахівців та працівників у нарадах, конференціях з обміну досвідом, круглих столах тощо, зокрема за допомогою інтернет-ресурсів;
- здійснювати професійний підбір кадрів, з метою підвищення ефективності роботи з соціального обслуговування та покращення якості надання соціальних послуг.
- для покращення якості надання соціальних послуг та в межах фінансової можливості сприяти зміцненню матеріально-технічної бази Гребінківського територіального центру.

Начальник відділу соціального захисту
Гребінківської міської ради

Тетяна НАУМЕНКО