

ЗВІТ

про проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг сектору з надання соціальних послуг населенню відділу соціального захисту, соціального забезпечення та охорони здоров'я Смолінської селищної ради за 2025 рік
На виконання Закону України «Про соціальні послуги» та постанови Кабінету Міністрів України від 01 червня 2020 року № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» була проведена внутрішня оцінка якості соціальної послуги «догляд вдома».

Оцінка проводилась комісією на підставі наказу начальника відділу соціального захисту, соціального забезпечення та охорони здоров'я Смолінської селищної ради від 30.12.2025 № 98 «Про проведення моніторингу надання та внутрішньої оцінки якості соціальних послуг».

У секторі з надання соціальних послуг населенню відділу соціального захисту, соціального забезпечення та охорони здоров'я Смолінської селищної ради здійснено поетапне проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги «догляд вдома». Була створена комісія по проведенню внутрішньої оцінки якості соціальної послуги. В ході організації моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг застосовувався план проведення заходів. Було призначено відповідальних осіб з організації і проведення оцінки якості соціальних послуг.

Під час проведення моніторингу застосовувалися наступні методологічні заходи: перевірка та аналіз документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг, спостереження за процесом надання соціальних послуг, опитування отримувачів соціальних послуг, бесіди з отримувачами соціальної послуги.

Метою моніторингу було отримання об'єктивної інформації, необхідної для оцінки та поліпшення якості надання соціальної послуги, вивчення реального стану соціального обслуговування.

Під час оцінки якості визначалось дотримання вимог, встановлених:

- Державним стандартом соціальної послуги догляду вдома, затвердженим наказом Мінсоцполітики України від 13.11.2013 № 760.

Внутрішня оцінка якості соціальних послуг проводилась шляхом:

- опитування отримувачів соціальних послуг або їх законних представників;
- спостереження за процесом надання соціальних послуг;
- анкетування соціальних робітників та отримувачів соціальних послуг;
- вивчення документації надавача соціальних послуг, іншої документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг.

Для проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги догляду вдома застосовувалися показники соціальної послуги догляду вдома до додатку 2 Державного стандарту послуги догляду вдома. При проведенні оцінки якості використовувалися такі методи оцінки: опитування отримувачів соціальних послуг, спостереження за процесом надання соціальних послуг, анкетування соціальних робітників та отримувачів соціальних послуг, вивчення документації надавача соціальних послуг, іншої документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг.

Послугу догляду вдома отримали 115 особи, з яких 14 — осіб з інвалідністю, дітей війни, ветеранів праці, внутрішньо переміщених осіб. Наданням соціальної послуги охоплені майже всі населені пункти Смолінської селищної територіальної громади. Соціальні робітники забезпечують підопічних всім необхідним: продуктами харчування, продуктами першої необхідності, медикаментами та оплачують комунальні послуги. Соціальні

робітники обслуговують осіб з IV групою рухової активності, яких відвідують 2-3 рази на тиждень.

В опитуванні взяли участь 76 отримувачів соціальної послуги з різних населених пунктів громади. Надані соціальні послуги відповідають строкам, змісту та обсягам, зазначеним у договорах.

Спостерігаючи за процесом надання соціальної послуги догляду вдома стає зрозумілим, що самі прості послуги соціального робітника є «рятівними» для осіб, не здатних до самообслуговування. Наскільки життєво необхідною є ця послуга для осіб похилого віку та осіб з інвалідністю, зокрема одиноких. Всі мешканці мали вдячні відгуки за надані послуги, ставлення персоналу та, взагалі, про існування такої системи підтримки в громаді.

Адресність та індивідуальний підхід Усім отримувачам соціальної послуги визначено індивідуальні потреби у соціальних послугах. З усіма отримувачами укладено договори про надання соціальної послуги. Усі особові справи отримувачів соціальної послуги догляду вдома містять індивідуальні плани надання соціальної послуги, що відповідають визначеним індивідуальним потребам отримувачів. За результатами опитувань, під час надання соціальної послуги працівники застосовують індивідуальний підхід з урахуванням фізичного та психічного стану отримувача соціальної послуги догляду вдома та толерантне ставлення до кожного підопічного. Повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги догляду вдома здійснюється один раз на півроку, що відповідає Державному стандарту.

Результативність Згідно з проведеним опитуванням, усі отримувачі задоволені наданням соціальної послуги догляду вдома, що відображається покращенням їх емоційного, психологічного, фізичного стану, позитивними змінами у стані отримувачів соціальної послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась. Незадоволених умовами надання соціальної послуги не виявлено. Скарг від отримувачів послуги не надходило.

Своєчасність Оцінювання потреб у соціальній послугі проводиться протягом 5 робочих днів з дати отримання заяви про надання соціальних послуг, що відповідає термінам, визначеним Державним стандартом. Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги догляду вдома та оформлення договору про обслуговування відбувається в строк. Всі договори щодо надання соціальної послуги догляду вдома підписані у двосторонньому порядку. При наданні соціальної послуги з усіма отримувачами здійснюється дотримання строків та періодичності відвідувань.

Доступність та відкритість Послуга догляду вдома надається за місцем проживання отримувача послуги з урахуванням воєнного стану. Усі соціальні робітники, які надають послугу, мають посадову інструкцію, що містить кваліфікаційні вимоги, регулює права та обов'язки надавачів.

Дотримання конфіденційності, поваги до гідності та недопущення негуманних і дискримінаційних дій до отримувача соціальної послуги Під час проведення внутрішньої оцінки якості соціальної послуги, згідно з проведеними опитуваннями визначено, що усі отримувачі соціальної послуги догляду вдома задоволені ставленням до них надавача даної послуги. Під час надання соціальної послуги працівники установи дотримуються конфіденційності, поваги до гідності отримувача соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій. Випадків порушення договору не виявлено. Наявність скарг щодо надавача соціальної послуги догляду вдома – 0 %. Отримувач соціальної послуги догляду вдома залучається до прийняття рішень в процесі здійснення усіх етапів соціальної послуги догляду вдома та до процесу оцінювання якості її надання – 100 %. Дотримання строків відвідування отримувача соціальної послуги догляду вдома за місцем його проживання (перебування) – 100 %.

Кількісні показники якості

- Кількість отримувачів послуги, в яких відбулися позитивні зміни — **добре**
- Кількість отримувачів послуги, які набули навичок подолання/мінімізації складних життєвих обставин — **добре**

Оцінка якості соціальної послуги в цілому Узагальнений статус: «добре».
Рекомендації щодо вдосконалення процесу надання соціальних послуг

1. Продовжувати роботу щодо покращення надання соціальної послуги догляду вдома серед населення громади.
2. Проводити відповідну роботу з інформування населення щодо можливості отримання соціальної послуги.
3. Підвищити рівень кваліфікації надавачів послуги шляхом участі у навчальних семінарах, робочих нарадах тощо.
4. Своєчасно здійснювати перегляд індивідуальних планів надання соціальної послуги.
5. За фінансової можливості зміцнити матеріально-технічну базу сектору.
6. Активізувати роботу щодо виявлення осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, з метою надання їм соціальної підтримки у вигляді соціальних послуг.
7. Постійно проводити роботу з працівниками-надавачами послуг щодо підвищення якості її надання.
8. Здійснювати роботу, спрямовану на своєчасність та результативність розгляду скарг і звернень отримувачів соціальних послуг.
9. Постійно налагоджувати співпрацю з організаціями, благодійними фондами у напрямку надання матеріальної допомоги для покращення організації надання соціальних послуг.

--

Інна КОЧУБЕЙ