

Звіт
про результати проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг
у Центрі надання соціальних послуг Пирятинської міської ради
за 2025 рік

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 01 червня 2020 року № 449 „Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг“ (зі змінами), наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904 „Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг“, комісією з проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, які надаються Пирятинським центром надання соціальних послуг Пирятинської міської ради, створеною розпорядженням міського голови від 20.05.2026 № 88 „Про комісію з проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг“, проведено зовнішню оцінку якості соціальних послуг, які надаються комунальною установою Пирятинський центр надання соціальних послуг Пирятинської міської ради.

Метою зовнішньої оцінки є визначення відповідності наданих соціальних послуг державним стандартам та потребам отримувача, підвищення рівня професійної компетентності працівників, забезпечення якісних соціальних послуг особам похилого віку та особам з інвалідністю, вивчення реального стану надання соціальних послуг.

Предметом зовнішньої оцінки була соціальна послуга „стаціонарний догляд“ який надається відділенням стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання Пирятинського центру надання соціальних послуг Пирятинської міської ради.

При проведенні зовнішньої оцінки використовувались методи:

- проведення анкетування отримувачів соціальних послуг;
- аналіз анкетування отримувачів;
- опитування отримувачів соціальних послуг;
- спостереження за процесом надання соціальних послуг;
- бесіди/співбесіди з персоналом комунальної установи;
- вивчення документації надавачів соціальних послуг;
- здійснення оцінки показників якості соціальних послуг та критеріїв дотримання цих показників відповідно до державних стандартів соціальних послуг.

Оцінка якості соціальних послуг визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг, а саме:

- адресність та індивідуальний підхід;
- результативність;
- своєчасність;

доступність та відкритість;
повага до гідності отримувача соціальної послуги;
професійність.

Діяльність відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання Пирятинського центру надання соціальних послуг Пирятинської міської ради регламентована Положенням, затвердженим рішенням двадцять п'ятої сесії Пирятинської міської ради восьмого скликання 26 січня 2022 року № 17.

Його основним завданням є забезпечення належних умов для проживання, соціально-побутового обслуговування, надання медичної допомоги самотнім особам похилого віку та особам з інвалідністю, які частково або повністю втратили здатність до самообслуговування та потребують постійного або тимчасового стороннього догляду. Соціальні послуги надаються за рахунок бюджетних коштів, на диференційованій та безоплатній основі, установленням диференційованої плати залежно від доходу отримувача соціальних послуг або за рахунок отримувача соціальних послуг.

Відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання обслужило 30 осіб, станом на 01.01.2026 у відділенні проживало 27 громадян (жінок -11 , чоловіків -16), з них 6 ВПО (жінок -2 , чоловіків - 4). 1 особа отримує послуги на платній основі.

1. Оцінка кількісних показників соціальної послуги стаціонарного догляду.

Кожен кількісний показник переводиться у відсотковий еквівалент (як частка до загальної сукупності), після чого в залежності від значення, йому присвоюються статуси. Отже, в ході перевірки кількісних показників соціальної послуги стаціонарний догляд проаналізовано:

- кількість скарг від отримувачів соціальної послуги стаціонарний догляд за звітний період не надходило. Статус „добре“;
- частота здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги стаціонарного догляду протягом року. З метою контролю за якістю надання послуги здійснено 2 планові моніторинги (з фіксуванням в журналі реєстрації перевірок). Соціальні робітники, які безпосередньо надають соціальну послугу, заповнюють анкети, здійснюють оцінку своєї діяльності і на оперативних нарадах проводиться робота щодо вдосконалення якості надання послуги. Відносно відсоткового еквіваленту присвоюється статус „добре“;
- частка працівників, які підвищили рівень кваліфікації. Дві особи підвищили свій рівень кваліфікації (100%). Підвищення рівня кваліфікації працівників здійснювалося протягом року шляхом проведення навчань та самоосвіти. Статус „добре“.

Таким чином, для кількісних показників надання соціальної послуги стаціонарного догляду переважає статус „добре“. Отже для оцінювання

кількісного показника якості стаціонарний догляд в цілому присвоюється узагальнений статус „добре“.

2. Оцінка якісних показників соціальної послуги стаціонарного догляду, що передбачені Державним стандартом.

2.1. Показник „адресність та індивідуальний підхід“. Критерії оцінювання:

-наявність визначення індивідуальних потреб отримувача – всі особові справи отримувачів соціальної послуги з стаціонарного догляду (27 осіб) містять договір про надання соціальних послуг, медичний висновок, індивідуальний план, рішення про надання соціальної послуги, акти оцінки потреб сім'ї/особи, декларацію з лікарем. У відсотковому еквіваленті складає 100%. Особові справи зберігаються в окремій замкненій шафі;

-складання індивідуального плану, що підписується отримувачем та директором ЦНСП відповідає його визначеним індивідуальним потребам з урахуванням групи рухової активності. Один примірник індивідуального плану знаходиться у отримувача соціальної послуги, другий в особовій справі отримувача. Індивідуальний план переглядається відповідно до вимог Державного стандарту послуги стаціонарного догляду через місяць з початку надання, надалі один раз на рік, за потреби вносяться зміни в яких виникла необхідність. Відсотковий еквівалент складає 100%.

Узагальнений статус показника „адресність та індивідуальний підхід“ – 100%, що відповідає статусу „добре“.

2.2. Показник „результативність“. Критерії оцінювання:

-рівень задоволення індивідуальних потреб отримувачів (за оцінками отримувачів соціальної послуги) – у ході спостереження за наданням соціальної послуги здійснено опитування 18 отримувачів соціальної послуги. Всі опитувані повністю задоволені роботою соціальних робітників, якістю надання соціальної послуги та ставленням до себе соціального робітника. Відсотковий еквівалент складає 99%;

-вирішення проблемних питань отримувачів (покращення емоційного, психологічного, фізичного стану) – отримувачі послуги констатували покращення емоційного, психологічного, фізичного стану порівняно з періодом, коли соціальна послуга стаціонарного догляду не надавалась. Всі як один відзначили, що не почувають себе покинутим. Відсотковий еквівалент складає 100%;

-проведення опитувань, збору відгуків, реагування на скарги отримувачів соціальної послуги та проведення роботи щодо надання роз'яснень отримувачам соціальної послуги стаціонарного догляду є метою отримання об'єктивної інформації, необхідної для оцінки реального стану соціального обслуговування та поліпшення якості надання соціальної послуги (рівень подолання або мінімізації наслідків складних життєвих обставин отримувачами соціальних послуг). Були отримані позитивні відгуки, висловлювались слова подяки на адресу надавача послуги;

-перевірка роботи соціальних працівників – застосовується система заохочення, в установі діє колективний договір, положення про преміювання. В межах фінансових можливостей працівникам виплачуються премії. Крім того, з нагоди відзначення визначних дат працівники нагороджуються відзнаками виконкому Пирятинської міської ради.

У відділенні стаціонарного догляду проводиться внутрішній моніторинг якості надання соціальної послуги, а саме: проводяться наради щодо обговорення якості надання соціальної послуги соціальними робітниками та самооцінка працівників. Всі пропозиції щодо удосконалення роботи виносились на розгляд колективу та директора і застосовувались у роботі. Регулярний збір інформації, систематичне спостереження за роботою відділення та миттєве реагування на недоліки в робочому процесі сприяли підвищенню рівня якості надання соціальної послуги.

Узагальнений статус показника „результативність“ 99%, що відповідає статусу „добре“.

2.3. Показник „своєчасність“. Критерії оцінювання:

-прийняття рішення щодо надання соціальної послуги стаціонарного догляду, визначення індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги стаціонарного догляду у встановлений строк. Відсотковий еквівалент складає 100%;

-підписаний у двосторонньому порядку договір на надання соціальної послуги оформляється у відповідності до вимог Державного стандарту. Відсотковий еквівалент складає 100%;

-строки та терміни надання соціальної послуги – відповідають зазначеним у договорі та індивідуальному плані. Відсотковий еквівалент складає 100%.

Узагальнений статус показника „своєчасність“ – 100%, що відповідає статусу „добре“.

2.4. Показник „доступність та відкритість“. Критерії оцінювання:

Відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання має власну двоповерхову будівлю, розташовану у Харківському старостаті Пирятинської МТГ в с.Вишневе, вул. Миру, 2. Запасний вхід у будинок має пандус, що є необхідним для осіб із обмеженими можливостями. Є кнопка виклику, вхідна табличка зі шрифтом Брайля. Міжповерхові східці та коридори мають поручні. На всіх дверях розташовані таблички з написами назви кабінетів та кімнат. По кімнатах для проживаючих встановлено кнопки виклику персоналу звуковою сигналізацією. У фойє наявні стенди з інформацією для отримувачів (порядок надання, умови та зміст соціальної послуги, телефони урядової гарячої лінії) є буклети та роздатковий матеріал. У вестибюлі для громадян обладнано місце для сидіння. Приміщення відповідає санітарним та протипожежним вимогам. Наявне укриття.

Проживаючі забезпечені одягом, взуттям, постільною білизною, м'яким та твердим інвентарем, столовим посудом. В наявності є засоби реабілітації.

Натуральні добові норми харчування виконуються на 100%. Наявне резервне живлення електропостачання, придбано дизельний генератор. Є запас продуктів та питної води.

Відділення стаціонарного догляду має прилеглу територію, ростуть фруктові дерева, розміщені лавки для сидіння, висаджені клумби. Поряд є магазин.

Узагальнений статус показника „доступність та відкритість“ – 100%, що відповідає статусу „добре“.

2.5. Показник „повага до гідності отримувача соціальної послуги“. Критерії оцінювання:

Під час проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг (за допомогою анкети опитувальника) встановлено, що отримувачі соціальної послуги задоволені роботою соціальних робітників, скарг або виявлених фактів негуманних або дискримінаційних дій до отримувачів не виявлено. Договором про надання соціальних послуг передбачено, що працівники відділення зобов'язуються бути ввічливими та коректними у спілкуванні з отримувачем при виконанні своїх посадових обов'язків, дотримуватися конфіденційності в роботі з інформацією, отриманою в процесі виконання службових обов'язків працівниками. Вживаються заходи щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України „Про захист персональних даних“ та конфіденційності інформації щодо отримувачів послуги. Відсотковий еквівалент складає 100%.

Повага до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій щодо них – соціальні робітники у своїй роботі використовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувача соціальної послуги) та з повагою ставляться до віку, статі отримувачів соціальної послуги, провадять свою діяльність до гідності отримувачів соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій щодо них. Відсотковий еквівалент складає 100%.

Узагальнений статус показника „повага до гідності отримувача соціальної послуги“ – 100% , що відповідає статусу „добре“.

2.6. Показник „професійність“. Критерії оцінювання:

-штатний розпис – штатний розпис сформовано відповідно до законодавства України та з урахуванням спеціалізації. Відсотковий еквівалент складає 100%;

-наявність затверджених посадових інструкцій – на кожного працівника відділення стаціонарного догляду розроблена посадова інструкція з урахуванням вимог „Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80 „Соціальні послуги“, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 29.03.2017 № 518“ та затверджена директором Пирятинського ЦНСП. Відсотковий еквівалент робітників складає 100%;

-наявність документів про освіту працівників відділення, що надають соціальну послугу – в особових справах працівників містяться документи про освіту. З метою професійної підтримки та підвищення кваліфікації працівників установи, удосконалення їх професійного рівня та навичок, подолання професійних

труднощів та організації роботи проводяться вебіари, тренінги, семінари за підтримки міжнародних, громадських організацій, про що свідчать копії сертифікатів про проходження курсів та тренінгів. Проводиться супервізія з метою стимулювання до роботи. Відсотковий еквівалент складає 100%;

-наявність особистих медичних книжок надавачів соціальної послуги та проходження обов'язкових медичних оглядів – всі соціальні робітники мають особисті медичні книжки та проходять обов'язковий медичний огляд раз на рік. Відсотковий еквівалент складає 100%;

- проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг – у відділенні проводяться наради з інформування персоналу щодо чинного законодавства та організацій їх роботи та затверджений відповідний план. Відсотковий еквівалент складає 100%;

-наявний інструктаж з охорони праці, пожежної безпеки, з надання першої медичної допомоги. Директор ЦНСП, завідувач відділення, інженер з охорони праці, пройшли навчання в учбових комбінатах з отриманням посвідчень з питань охорони праці, пожежної та техногенної безпеки. Відсотковий еквівалент складає 100%;

-наявність обладнання, твердого та м'якого інвентарю – фахівці установи забезпечені (комп'ютерами, принтером, папером, канцелярським приладдям). Соціальні робітники забезпечені: куртками, халатами, чоботами, гумовими рукавицями, господарськими засобами для прибирання – 100%. Відсотковий еквівалент складає 100%.

Узагальнений статус показника „професійність“ 100 %, що відповідає статусу „добре“.

Таким чином, якісні показники надання соціальної послуги стаціонарного догляду мають статус „добре“.

Зовнішня оцінка якості надання соціальної послуги стаціонарного догляду визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальної послуги (узагальнювалися статуси, які переважали).

Показники якості	Від 80% до 100% „добре“	Від 59% до 79% „задовільно“	Від 0% до 50% „незадовільно“
Адресність та індивідуальний підхід	100% „добре“		
Результативність	99% „добре“		
Своєчасність	100% „добре“		
Доступність та відкритість	100% „добре“		

Повага до гідності отримувача соціальної послуги	100% „добре“		
Професійність	100% „добре“		

Показники кількісні	Від 80% до 100%	Від 51% до 79%	Від 0% до 50%
Кількість скарг та результат розгляду			0% „добре“
Частка працівників, які підвищили рівень кваліфікації	100% „добре“		
Частота здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги	100% „добре“		

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі із суб'єктом, що надає соціальну послугу
„добре“	Продовжувати роботу з надання якісної соціальної послуги

Згідно шкали оцінки якісних та кількісних показників надання соціальної послуги стаціонарного догляду відповідають встановленому рівню „добре“.

Незважаючи на добру оцінку якості надання соціальної послуги стаціонарного догляду директору Пирятинського ЦНСП треба вжити заходи, спрямовані на удосконалення процесу обслуговування й підвищення контролю якості соціальної послуги стаціонарного догляду:

- продовжувати своєчасно, якісно та в повному обсязі надавати соціальну послугу стаціонарного догляду;
- вживати заходів щодо постійного підвищення кваліфікації працівників, які надають послугу стаціонарного догляду;
- брати участь у пілотних проєктах з метою залучення додаткових коштів для надання якісної соціальної послуги та сприяння зміцненню матеріально-

технічної бази відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання;

-постійно на сторінці Пирятинського ЦНСП у соціальній мережі фейсбук висвітлювати інформацію про проведені заходи та діяльність відділення стаціонарного догляду.

Начальник відділу соціального захисту
та охорони здоров'я виконкому міської ради

Ольга ЯРЕМЕНКО