

Звіт

щодо внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг комунальним закладом «Центр надання соціальних послуг Троїцької сільської ради Павлоградського району Дніпропетровської області» за період з 01.01.2025р. по 31.12.2025р.

Комунальний заклад «Центр надання соціальних послуг Троїцької сільської ради Павлоградського району Дніпропетровської області» (далі – Центр) є комплексним закладом соціального захисту населення, діяльність якого спрямована на надання соціальних послуг особам та сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах, належать до вразливих груп населення та потребують сторонньої допомоги.

Відповідно до потреб населення Центр надає такі соціальні послуги:

- догляд вдома;
- стаціонарний догляд;
- соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах;
- кризове та екстрене втручання;
- консультування;
- посередництво;
- медіація;
- соціальна профілактика;
- представництво інтересів;
- інформування;
- соціальний супровід сімей/осіб, у яких виховуються діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування.

Соціальні послуги надаються мешканцям Троїцької громади, а окремі послуги (догляд стаціонарний – жителям Вербківської, Межирицької, Богданівської територіальних громад Павлоградського району; догляд вдома – жителям Богданівської громади (до жовтня 2025 року) відповідно до укладених договорів та чинного законодавства.

Упродовж 2025 року Центром надано соціальні послуги 337 особам.

У структурі Центру функціонують три відділення:

відділення соціальної допомоги вдома, яке надало соціальну послугу «догляд вдома» 131 особі, серед них 126 громадян похилого віку та 19 осіб з інвалідністю;

відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання, яке надало соціальну послугу «стаціонарний догляд» 40 особам, серед них 36 громадян похилого віку, 12 осіб з інвалідністю та 1 внутрішньо переміщена особа;

відділення соціальної роботи, яке охопило соціальними послугами 74 сім'ї/166 осіб, у яких виховується 71 дитина, з них 28 сімей перебувають у складних життєвих обставинах.

Послуги кризового та екстреного втручання отримали 2 сім'ї, соціального супроводу – 27 сімей (з них 6 сімей, у яких виховуються діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування), консультування – 42 сім'ї, інформування – 74 сім'ї.

Протягом року фахівцями проведено 107 інформаційно-просвітницьких заходів щодо:

- формування батьківської компетентності;
- підвищення обізнаності батьків і підлітків щодо здоров'я та гігієни;
- запобігання торгівлі людьми та домашньому насильству;
- надання психологічної допомоги;
- профілактики конфліктів та правопорушень серед молоді тощо.

Заходами охоплено 1275 осіб.

При відділенні соціальної роботи функціонує пункт соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі. Пункт забезпечує надання психологічної підтримки, консультування, інформування про права постраждалих осіб та можливі види допомоги. Фахівці Центру сприяють отриманню необхідної правової, соціальної та психологічної допомоги, взаємодіють із поліцією, службами у справах

дітей, закладами охорони здоров'я та іншими суб'єктами взаємодії у сфері запобігання та протидії домашньому насильству.

З метою забезпечення мешканців віддалених населених пунктів Троїцької громади соціальними послугами (натуральна допомога та догляд вдома) у грудні 2025 року Троїцькою сільською радою прийнято рішення про створення мобільної соціальної служби.

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» та наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» у Центрі проведено внутрішню оцінку якості надання соціальних послуг за період з 01.01.2025 по 31.12.2025.

Внутрішня оцінка якості проводилась відповідно до наказу директора Центру від 24.03.2026 № 52, яким було створено комісію з проведення внутрішньої оцінки якості. План заходів з проведення внутрішньої оцінки якості затверджено наказом від 03.04.2026 № 60.

Під час проведення оцінювання:

- здійснювався аналіз особових справ отримувачів соціальних послуг;
- проводилось анкетування та опитування отримувачів соціальних послуг;
- вивчались звернення та скарги громадян;
- проводились співбесіди з працівниками Центру;
- аналізувалось дотримання державних стандартів соціальних послуг.

Оцінювання проводилось за такими показниками:

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

Соціальна послуга «Догляд вдома»

Відділення соціальної допомоги вдома надає соціальну послугу «догляд вдома» особам похилого віку, особам з інвалідністю, особам з тяжкими формами захворювання (у тому числі до встановлення інвалідності), які не здатні (частково нездатні) до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги на дому.

Протягом 2025 року надійшло 17 звернень щодо отримання соціальної послуги «догляд вдома». Усі звернення задоволено.

Особові справи отримувачів послуги містять необхідний пакет документів, індивідуальні плани надання соціальної послуги та договори про надання соціальної послуги.

Соціальні послуги надаються відповідно до індивідуальних потреб отримувачів, з дотриманням принципів адресності та індивідуального підходу.

За результатами опитування отримувачів соціальної послуги встановлено високий рівень задоволеності якістю надання послуг. Скарг щодо роботи соціальних робітників не надходило.

Працівники відділення дотримуються етичних норм поведінки, забезпечують конфіденційність інформації та поважають гідність отримувачів соціальних послуг.

Середнє навантаження на одного соціального робітника становить 7 осіб.

Соціальні робітники проходять профілактичні медичні огляди.

Провідний фахівець із соціальної допомоги вдома пройшла атестацію у квітні 2025 року та приймає участь у тренінгах і семінарах.

Під час проведення внутрішньої оцінки якості встановлено потребу в оновленні велосипедів соціальних робітників у зв'язку із закінченням строку їх експлуатації.

Висновок: якість надання соціальної послуги «догляд вдома» відповідає рівню «добре».

Соціальна послуга «Стаціонарний догляд»

Відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання надає соціальну послугу «стаціонарний догляд» особам похилого віку та особам з інвалідністю, які втратили здатність до самообслуговування і потребують цілодобового стороннього догляду.

У відділенні стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання створені належні умови для проживання отримувачів соціальної послуги. Приміщення відповідають санітарним та протипожежним вимогам. Центральний вхід облаштований пандусом, кнопкою виклику персоналу та східцевим підйомником для безперешкодного доступу маломобільних громадян. Водночас у відділенні відсутнє укриття. З метою забезпечення безпечних умов перебування підопічних і персоналу розроблено проєктно-кошторисну документацію щодо реконструкції будівлі з улаштуванням споруди подвійного призначення із захисними властивостями протирадіаційного укриття.

З кожним отримувачем соціальної послуги укладено договір про надання соціальної послуги, складено індивідуальний план надання послуги.

Отримувачі соціальної послуги забезпечені належним доглядом, харчуванням, медичним супроводом та соціально-побутовими послугами.

Працівники відділення дотримуються принципів гуманного ставлення, поваги до честі та гідності підопічних. Випадків жорстокого або дискримінаційного поводження не виявлено.

Центр має ліцензію на провадження господарської діяльності з медичної практики. Усі підопічні уклали декларації із сімейними лікарями.

Медичні сестри проходять безперервний професійний розвиток.

Працівники відділення забезпечені засобами індивідуального захисту, проходять медичні огляди.

У відділенні стаціонарного догляду потребує вирішення питання облаштування укриття для забезпечення безпечного перебування підопічних та працівників в умовах воєнного стану.

Висновок: якість надання соціальної послуги «стаціонарний догляд» відповідає рівню «задовільно».

Відділення соціальної роботи надає такі соціальні послуги:

Соціальна послуга «Соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах»

Соціальна послуга надається сім'ям та особам, які не можуть самотійно подолати або мінімізувати наслідки складних життєвих обставин.

Оцінка потреб отримувачів соціальної послуги здійснюється індивідуально. За результатами оцінки складаються індивідуальні плани соціального супроводу.

Фахівці із соціальної роботи здійснюють систематичне відвідування сімей, проводять профілактичну, консультативну та інформаційно-роз'яснювальну роботу.

Під час оцінювання встановлено, що отримувачі соціальних послуг задоволені якістю надання послуг. Скарг не надходило.

Працівники відділення дотримуються принципів конфіденційності, толерантності та індивідуального підходу до кожної сім'ї.

Висновок: якість надання соціальної послуги «соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах» відповідає рівню «добре».

Соціальна послуга «Кризове та екстрене втручання»

Соціальна послуга надається особам та сім'ям, які перебувають у кризовій ситуації та потребують термінового втручання.

Фахівці Центру оперативно реагують на випадки домашнього насильства, жорстокого поводження, загрози життю та здоров'ю отримувачів послуг.

Отримувачам послуг надається психологічна підтримка, інформаційна допомога, сприяння у взаємодії з поліцією, закладами охорони здоров'я, службами у справах дітей та іншими установами.

Висновок: якість надання соціальної послуги «кризове та екстрене втручання» відповідає рівню «задовільно».

Соціальна послуга «Консультування»

Отримувачам соціальних послуг забезпечується допомога у вирішенні складних життєвих обставин шляхом надання інформаційної підтримки, консультацій, роз'яснень щодо соціальних прав і гарантій, психологічної підтримки та визначення можливих шляхів вирішення проблемних питань.

Соціальна послуга надається відповідно до потреб отримувачів, із дотриманням принципів доступності, конфіденційності, поваги до гідності особи та індивідуального підходу. Фахівцями своєчасно проводиться інформування, консультування та, за необхідності, перенаправлення до інших установ, організацій чи спеціалістів.

Надання соціальної послуги здійснюється у відповідності до вимог чинного законодавства та Державного стандарту соціальної послуги консультування. Отримувачі послуг забезпечені необхідною інформацією та підтримкою для подолання або мінімізації складних життєвих обставин.

У звітному періоді відбулося звільнення психолога закладу, у зв'язку з чим частина консультаційних заходів тимчасово здійснювалася іншими фахівцями, що певною мірою вплинуло на забезпечення надання психологічної підтримки отримувачам соціальних послуг.

Висновок: якість надання соціальної послуги «консультування» відповідає рівню «добре».

Соціальна послуга «Соціальний супровід сімей/осіб, у яких виховуються діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування»

Соціальна послуга надається сім'ям та особам, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, з метою забезпечення належних умов для проживання, виховання, розвитку та захисту прав дітей, а також попередження виникнення складних життєвих обставин.

Під час надання послуги фахівцями проводиться оцінка потреб сімей, здійснюється консультування, психологічна підтримка, сприяння в отриманні соціальних, медичних, освітніх та інших послуг, контроль за належним утриманням і вихованням дітей, а також допомога у вирішенні соціально-побутових питань.

Соціальний супровід здійснюється відповідно до індивідуальних потреб сімей, із дотриманням принципів конфіденційності, доступності, адресності та комплексного підходу.

Фахівцями забезпечується взаємодія із службою у справах дітей, закладами освіти, охорони здоров'я та іншими суб'єктами соціальної роботи.

Соціальна послуга надається відповідно до вимог чинного законодавства та Державного стандарту соціального супроводу сімей/осіб, у яких виховуються діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування.

Висновок: якість надання соціальної послуги «соціальний супровід сімей/осіб, у яких виховуються діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування» відповідає рівню «добре».

Соціальна послуга «Інформування»

Центром забезпечується інформування населення щодо переліку соціальних послуг, умов та порядку їх отримання, тарифів на соціальні послуги.

Працівниками Центру забезпечується усне та телефонне інформування громадян з питань надання соціальних послуг, зокрема щодо умов, порядку та підстав їх отримання, переліку необхідних документів, строків прийняття рішень та можливих видів соціальної підтримки.

Інформування здійснюється у доступній та зрозумілій формі з урахуванням індивідуальних потреб отримувачів.

Ведеться журнал звернень громадян.

Інформація про діяльність Центру, перелік соціальних послуг, порядок їх отримання, тарифи та контактні дані систематично висвітлюються на офіційному веб-сайті Троїцької сільської ради у відповідній вкладці Центру, а також у соціальних мережах. Розроблено інформаційні буклети про діяльність Центру та соціальні послуги, які ним надаються.

Висновок: якість надання соціальної послуги «інформування» відповідає рівню «добре».

Загальний висновок

За результатами проведення внутрішньої оцінки якості встановлено, що комунальний заклад «Центр надання соціальних послуг Троїцької сільської ради Павлоградського району Дніпропетровської області» забезпечує надання соціальних послуг відповідно до вимог чинного законодавства та державних стандартів соціальних послуг.

Адресність та індивідуальний підхід: Надання соціальних послуг у Центрі здійснюється з урахуванням індивідуальних потреб отримувачів соціальних послуг. Для кожного отримувача проводиться оцінка потреб, складаються індивідуальні плани надання соціальних послуг та укладаються договори про їх надання. Соціальні послуги надаються відповідно до віку, стану здоров'я, сімейного становища, рівня втрати здатності до самообслуговування та інших особливостей отримувачів послуг. Повторне визначення потреб та перегляд індивідуальних планів здійснюються відповідно до вимог державних стандартів соціальних послуг.

Своєчасність: Рішення про надання соціальних послуг або відмову у їх наданні приймаються відділом соціального захисту населення та ветеранської політики Троїцької сільської ради у визначені законодавством строки. З кожним отримувачем соціальної послуги укладається договір про надання соціальної послуги, а послуги надаються відповідно до індивідуальних планів та визначеної періодичності. Повторне визначення індивідуальних потреб отримувачів соціальних послуг проводиться у встановлені терміни. Порушень строків надання соціальних послуг та умов договорів не виявлено.

Результативність: За результатами проведеної внутрішньої оцінки встановлено, що надання соціальних послуг у Центрі є результативним та сприяє покращенню емоційного, психологічного, фізичного і соціального стану отримувачів соціальних послуг. Отримувачі послуг задоволені якістю їх надання, про що свідчать результати анкетування, опитувань та відсутність обґрунтованих скарг. Працівниками Центру забезпечується проведення інформаційно-роз'яснювальної, консультативної та профілактичної роботи, здійснюється моніторинг результатів надання соціальних послуг та вживаються заходи щодо підвищення якості їх надання.

Доступність та відкритість

Інформація про перелік, умови та порядок надання соціальних послуг є відкритою та доступною для населення, розміщується на офіційному веб-сайті Троїцької сільської ради у розділі надавача соціальних послуг <https://troizka.otg.dp.gov.ua/nasha-gromad%D0%B0/komunalnyi-zaklad-tsentr-nadannia-sotsialnykh-posluh-troitskoi-sil'skoi-rady-pavlohrad'skoho-raionu-dnipropetrovskoi-oblasti>; на сторінці у соціальних мережах <https://www.facebook.com/groups/2985163331753885/?ref=share>, в інформаційних буклетах.

Працівники Центру здійснюють усне та телефонне інформування громадян щодо умов і порядку отримання соціальних послуг, необхідного пакета документів та видів соціальної підтримки. Приміщення Центру та його структурних підрозділів відповідають санітарним і протипожежним вимогам, вживаються заходи щодо забезпечення доступності для маломобільних груп населення.

Повага до гідності отримувача соціальної послуги

Працівники Центру під час виконання посадових обов'язків дотримуються принципів ввічливого, толерантного та неупередженого ставлення до отримувачів соціальних послуг, поважають їхню гідність, приватне життя та право на конфіденційність.

У роботі забезпечується індивідуальний підхід з урахуванням віку, стану здоров'я, соціального походження, релігійних та інших переконань отримувачів послуг. Випадків негуманного чи дискримінаційного ставлення не виявлено.

Професійність

Надання соціальних послуг у Центрі здійснюється працівниками, які мають професійну підготовку та виконують посадові обов'язки відповідно до вимог чинного законодавства. Незважаючи на відсутність у частини працівників профільної освіти, фахівці забезпечують належний професійний рівень виконання посадових обов'язків та постійно підвищують професійну компетентність через проходження курсів підвищення кваліфікації, участь у семінарах, вебінарах і тренінгах. Працівники ознайомлені з посадовими інструкціями, правилами внутрішнього трудового розпорядку та державними стандартами соціальних послуг. Надавачі соціальних послуг проходять профілактичні медичні огляди. Працівники в цілому забезпечені необхідними умовами для роботи, обладнанням, витратними матеріалами та засобами індивідуального захисту. Але існує потреба в оновленні велосипедів, які використовуються соціальними робітниками для обслуговування отримувачів соціальних послуг.

Соціальні послуги «Посередництво», «Соціальна профілактика», «Представництво інтересів» та «Медіація» у 2025 році не надавалися. Оцінка якості зазначених соціальних послуг не проводилася у зв'язку з відсутністю отримувачів послуг.

Незважаючи на відсутність надання соціальної послуги профілактики як окремої послуги, працівниками відділення соціальної роботи забезпечувалось проведення інформаційно-просвітницьких та освітньо-профілактичних заходів, розповсюджувалися інформаційні матеріали та буклети з питань формування здорового способу життя, збереження репродуктивного здоров'я, профілактики ВІЛ-інфікування тощо.

Під час проведення внутрішньої оцінки якості встановлено, що частина звернень щодо надання соціальних послуг опрацьовується у паперовій формі без використання електронного кейс-менеджменту у зв'язку з технічними та організаційними особливостями роботи.

За результатами аналізу встановлено недостатню кількість позитивних відгуків та подяк від отримувачів соціальних послуг, що вплинуло на оцінку відповідного показника якості.

Згідно зі шкалою якісних та кількісних показників, оцінка якості надання соціальних послуг, які надаються Центром відповідає статусу «добре».

Заплановані заходи для покращення роботи Центру:

1. Продовжити забезпечення надання соціальних послуг відповідно до індивідуальних потреб отримувачів та вимог Державних стандартів соціальних послуг.
2. Продовжити роботу щодо інформування населення про перелік соціальних послуг, які надаються Центром, та порядок їх отримання.
3. Посилити роботу щодо вивчення рівня задоволеності отримувачів соціальних послуг та забезпечення ефективного зворотного зв'язку.
4. Продовжити роботу щодо покращення матеріально-технічної бази Центру.
5. Забезпечити оновлення велосипедів для соціальних робітників.
6. Продовжити роботу щодо облаштування укриття у відділенні стаціонарного догляду у разі виділення коштів на реконструкцію будівлі.
7. Посилити роботу щодо ведення електронного кейс-менеджменту.
8. Сприяти підвищенню професійної компетентності працівників Центру.
9. Розширювати співпрацю з громадським сектором та благодійними фондами з метою впровадження інноваційних підходів у наданні соціальних послуг.

Директор КЗ «Центр НСПТСРПРДО»



Олена ФЕДОРЦОВА