

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ директора Комунальної Установи
«Центр надання соціальних послуг»
від 30.07.2025 року № 24

ЗВІТ

**про проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг
Комунальної Установи «Центр надання соціальних послуг»
Бердичівської міської ради Житомирської області
у 2025 році**

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 року № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», наказу Міністерства соціальної політики від 27.12.2013 року № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» та з метою визначення рівня задоволення отримувачів соціальних послуг соціальними послугами, у Комунальній Установі «Центр надання соціальних послуг» у липні 2025 року було проведено внутрішню оцінку якості соціальних послуг відділенням соціальної допомоги вдома, відділенням натуральної допомоги, відділенням соціальної роботи та відділенням денного перебування.

В установі функціонують спеціалізована служба первинного соціально-психологічного консультування осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі та мобільна бригада соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі.

Комунальна Установа «Центр надання соціальних послуг» розвиває спроможність громади щодо якісного надання соціальних послуг шляхом участі у грантовій діяльності.

Зокрема, стали переможцями двох грантових проєктів: грантової програми «Конкурс мікрогрантів – Україна 2025/UA-PRO_MentalHealth_Zhytomyr» метою якого є створення та забезпечення діяльності «Центру психосоціальної підтримки ветеранів та осіб, постраждалих від війни» та спільного з Дитячим фондом Організації Об'єднаних Націй (ЮНІСЕФ) та Міністерства соціальної політики проєкту надання фінансової допомоги у вигляді малих грантів для соціальних послуг сім'ям з дітьми та /або послуги раннього втручання.

Наказом директора КУ «Центр надання соціальних послуг» від 01.01.2025 року № 2 «Про проведення моніторингу надання та оцінки якості надання соціальних послуг» створено комісію з проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг, затверджено плани проведення моніторингу надання соціальних послуг та внутрішньої оцінки якості соціальних послуг, призначено відповідальну особу за організацію і проведення внутрішньої оцінки, розроблення анкет самооцінки надавачів соціальних послуг.

Застосовувалися такі методи оцінки якості соціальних послуг:

1. Анкетування отримувачів соціальних послуг.
2. Проведення консультацій (співбесід) з персоналом надавача соціальних послуг.
3. Спостереження за процесом надання соціальних послуг.
4. Анкетування надавачів соціальних послуг.
5. Вивчення документації.

Станом на 01.07.2025 року:

- соціальною послугою догляду вдома охоплено 690 осіб похилого віку та осіб з інвалідністю (станом на 01.07.2024 року – 696 осіб), надають вказану послугу 62 працівники;
- соціальною послугою денного догляду охоплено 26 осіб з інвалідністю (така ж кількість була і в минулому році), надають послугу 2 працівники;
- соціальною послугою натуральної допомоги охоплено 1683 особи (у минулому році – 4774 особи), послугу надають 9 працівників;
- у відділенні соціальної роботи та спеціалізованій службі первинного соціально-психологічного консультування осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі соціальними послугами охоплено 269 сімей/осіб (у 2024 році – 427 сімей/осіб), надають послуги 9 працівників.

Відділення соціальної допомоги вдома

У 2025 році відновлено роботу Університету третього віку. Відбулось 5 зустрічей розважально-пізнавального спрямування, тренінги по ментальному здоров'ю. 15 постійних учасниць надзвичайно задоволені даним контентом.

Для визначення рівня задоволення отримувачів соціальних послуг послугами, які надаються Комунальною Установою «Центр надання соціальних послуг», було опитано 152 отримувача соціальної послуги догляду вдома та 53 надавачі соціальних послуг.

Результати анкетування отримувачів соціальної послуги догляду вдома

1. 1. Чи відповідають Вашим потребам послуги, які Ви отримуєте?

100% опитаних відповіли «так».

1. 2. Чи задоволені Ви якістю та періодичністю надання соціальних послуг?

150 людей відповіли «так», 2 людини відповіла «ні», тому що бажають отримувати послуги щодня.

1. 3. Чи задоволені Ви ставленням до себе соціального робітника ?

100% опитаних відповіли «так».

1. 4. Чи зручно Вам відвідувати надавача соціальних послуг?

29 опитаних (19 %) відповіли «ні» через неможливість покинути домівку за станом здоров'я. 123 особи (81 %) відповіли «так».

1. 5. Чи відповідає надання соціальної послуги Вашому індивідуальному плану ?

100% опитаних відповіли «так».

1. 6. Оцініть наскільки Ви були задоволені соціальними послугами протягом останнього року? Обведіть цифру від 1 до 5, де «1» - повністю незадоволений, а «5» - повністю задоволений.

12 осіб (8 %) обрали цифру «4», 140 осіб (92 %) обрали цифру «5».

1. 7. Як Ви вважаєте, які саме заклади соціального обслуговування або соціальні послуги необхідні мешканцям Вашої громади ?

18 осіб виявили бажання мати можливість проживання у геріатричному пансіонаті на території громади за доступну оплату, 1 особа вважає за необхідне оновити міський транспорт. Інших опитаних влаштовують наявні послуги.

1. 8. Чи стикались Ви із наступними проблемами під час отримання соціальних послуг?

34 особи (22 %) відповіло «Погана транспортна доступність».

19 осіб (13 %) відповіли «Приміщення, у якому надаються соціальні послуги, потребує оновлення».

5 осіб (3 %) відповіли «Складна процедура підготовки документів для отримання послуги».

3 особи (2 %) відповіли «Приміщення, у якому надаються соціальні послуги, має низьку доступність для людей з інвалідністю (неінклюзивність простору)».

2 особи (1 %) відповіли «Тривалий час очікування допомоги».

1. 9. Які з перерахованих проблем Ви вважаєте притаманними Вашій громаді?

27 осіб відповіли «Низька доступність приміщень надавачів послуг для маломобільних груп населення».

16 осіб відповіли «Відсутність спеціальних освітніх установ і вчителів для дітей з інвалідністю».

15 осіб відповіли «Брак фахівців у сфері соціального обслуговування».

7 осіб відповіли «Низька доступність міських просторів для маломобільних груп населення».

5 осіб відповіли «Відсутність можливостей для проведення дозвілля».

1. 10. Побажання щодо підвищення якості соціальних послуг чи діяльності надавача соціальних послуг.

Усі отримувачі соціальної послуги вдячні та задоволені. 2 особи бажають, щоб їх частіше обслуговували, 1 особа хотіла б отримувати безкоштовні продуктові набори.

Висновок. Переважну більшість отримувачів послуги догляду вдома – 95 % - влаштовує діяльність надавача соціальних послуг. Отримувачі послуг бажають більше часу проводити із соціальними робітниками, отримувати продуктові набори.

Також отримувачі соціальних послуг хотіли б проведення ремонту у приміщенні установи.

Результати анкетування надавачів соціальної послуги догляду вдома

З метою визначення якості надання соціальної послуги догляду вдома, визначення психологічного клімату у колективі, ефективності управління та самооцінки із соціальними робітниками проведено анкетування. Участь взяли 49 соціальних робітників та 4 соціальних працівників.

Таблиця 2. 2. Стаж роботи в КУ «Центр надання соціальних послуг» 2025 рік

До 3 років	Від 3 до 10 років	Більше 10 років
14 (26 %)	17 (32 %)	22 (42 %)
2024 рік		
До 3 років	Від 3 до 10 років	Більше 10 років
23 (40 %)	13 (23 %)	21 (37 %)

Таким чином, значно збільшилась кількість робітників, що працюють більше трьох років, а також тих, хто працює більше 10 років. Це свідчить про більшу кількість досвідчених працівників. І їх кількість постійно зростає.

Таблиця 2. 3. Чому Ви обрали професію соціального робітника/працівника ? 2025 рік

Варіанти відповідей	Кількість відповідей (у тому числі у відсотках)
Хочу допомагати людям	48 (90 %)
Не було більше вибору	4 (7 %)
Нудно без роботи	2 (3 %)
2024 рік	
Варіанти відповідей	Кількість відповідей (у тому числі у відсотках)
Хочу допомагати людям	47 (83 %)

Не було більше вибору	7 (12 %)
Нудно без роботи	3 (5 %)

Більшість соціальних робітників (90 %, це більше, ніж у минулому році) обрали професію свідомо, маючи бажання допомагати людям. Менша кількість робітників, що прийшли у соціальну сферу не маючи альтернативи, у порівнянні з минулим роком.

**Таблиця 2. 4. Що з переліченого Вам подобається у Вашій роботі ?
2025 рік**

Варіанти відповідей	Кількість відповідей (у тому числі у відсотках)
Можливість спілкування з різними людьми	25 (47 %)
Гарний колектив	16 (30 %)
Гнучкий графік роботи	10 (19 %)
Ця робота для мене нескладна	2 (4 %)
2024 рік	
Варіанти відповідей	Кількість відповідей (у тому числі у відсотках)
Можливість спілкування з різними людьми	25 (44 %)
Гарний колектив	17 (30 %)
Гнучкий графік роботи	12 (21 %)
Ця робота для мене нескладна	2 (5 %)

Таким чином, майже половині надавачів соціальних послуг подобається в роботі можливість спілкування з різними людьми та гарний колектив. Це свідчить про відповідність психологічного настрою працівника обраній професії.

**Таблиця 2. 5. Назвіть труднощі, з якими Ви стикаєтесь в роботі
2025 рік**

Варіанти відповідей	Кількість балів та їх відсоткове відношення до максимальної кількості
Важко фізично	11 (20 %)
Важко психологічно	16 (30 %)
Важко фізично і психологічно	21 (40 %)
Немає транспортного сполучення	2 (4 %)
Недоброзичливий колектив	-
Некомпактно розподілені адреси проживання підопічних	2 (4 %)
Нема труднощів	1 (2 %)

2024 рік

Варіанти відповідей	Кількість балів та їх відсоткове відношення до максимальної кількості
Важко фізично	12 (21 %)
Важко психологічно	16 (28 %)
Важко фізично і психологічно	22 (38 %)
Немає транспортного сполучення	4 (7 %)
Недоброзичливий колектив	-
Некомпактно розподілені адреси проживання підопічних	3 (5 %)
Інше	1 (1 %)

Робота соціальних робітників однаково важка фізично і психологічно. У минулому році була аналогічна ситуація, хоча раніше було важче психологічно. Можливо, це пов'язано з тим, що у Бердичеві люди змушені масово купувати воду в автоматах. Відповідно робітники доставляють все більше води підопічним.

Таблиця 2. 6. Яким чином Ви добираетесь до підопічних найчастіше?

Варіанти відповідей	Кількість балів та їх відсоткове відношення до максимальної кількості
Пішки	19 (36 %)
Велосипедом	9 (17 %)
Автомобілем	3 (5 %)
Громадським транспортом	22 (41 %)

У порівнянні з минулим роком більше робітників стали користуватись громадським транспортом, що підтверджує збільшення фізичного навантаження.

Таблиця 2. 7. Які якості мають бути притаманні працівникам соціальної сфери насамперед ?

Варіанти відповідей	Кількість балів та їх відсоткове відношення до максимальної кількості
Чуйність	25
Врівноваженість	15
Відповідальність	35
Стриманість	18
Доброзичливість	17
Терпимість	12
Комунікбельність	15
Почуття власної гідності	4
Працездатність	12
Терплячість	11

Почуття гумору	8

Соціальні робітники найнеобхіднішими якостями вважають відповідальність та чуйність. Непотрібними якостями вважають почуття власної гідності та почуття гумору.

Таблиця 2. 8. Оцініть свою роботу

2025 рік

Варіанти відповідей	Кількість балів та їх відсоткове відношення до максимальної кількості
Відмінно	18 (34 %)
Добре	33 (62 %)
Задовільно	2 (4 %)

2024 рік

Варіанти відповідей	Кількість балів та їх відсоткове відношення до максимальної кількості
Відмінно	2 (4%)
Добре	45 (88%)
Задовільно	4 (8%)

Більшість соціальних робітників (62 %) оцінюють свою роботу як «добре». У порівнянні з минулим роком значно зросла кількість відповідей «відмінно» (у минулому році 4 %, у цьому – 34 %).

Таблиця 2. 9. Які позитивні зміни, на Вашу думку, відбулись останнім часом в організації ?

- 16 – виплата коштів на оздоровлення, відшкодування коштів за проїзд;
- 6 – ремонт у кабінеті швачки і туалети;
- 3 – проведення супервізій з психологом;
- 3 – вихідний у день народження;
- 2 - заміна куратора;
- 2 - вирішення усіх наболілих питань та більш дружні стосунки у колективі завдяки директору;
- 2- Університет третього віку;
- 2 - нові проекти, відчувається розвиток установи;
- 1 – сумки на колесах.

Таблиця 2. 10. Що б Ви хотіли для покращення продуктивності в роботі?

Варіанти відповідей	Кількість балів та їх відсоткове відношення до максимальної кількості
Підвищення заробітної плати	24 (45 %)
Безкоштовний проїзд	5 (9 %)

Зменшення кількості підопічних	4 (8 %)
Компактніше розташування ділянок	3 (6 %)
Видача рукавичок, антисептика, бахіл	1 (2 %)
Сумки на колесах	1 (2 %)
Курси підвищення кваліфікації	1 (2 %)

Найбільше побажань щодо підвищення заробітної плати, таких побажань значно більше у порівнянні з минулим роком.

Таблиця 2. 10. Якби Ви були директором КУ «ЦНСП», які б зміни внесли?

- 20 – збільшення заробітної плати;
- 12 – зменшення навантаження;
- 3 – безкоштовний проїзд;
- 2 – моральна підтримка соціальних робітників;
- 1 – ремонт приміщення установи;
- 1 – збереження установи і колективу, бо це дуже потрібно людям
- 14 – нічого не потрібно міняти.

Висновки за результатами анкетування

1. Зменшилась плинність кадрів (7 нових соціальних робітників за рік, за попередній було 11).
2. Збільшується кількість досвідчених робітників (ті, що працюють більше 3 років).
3. Більшість соціальних робітників (90 %) обрали професію свідомо, маючи бажання допомагати людям. Менша кількість робітників, що прийшли у соціальну сферу не маючи альтернативи, у порівнянні з минулим роком.
4. Більшості надавачам соціальних послуг подобається в роботі можливість спілкування з різними людьми та гарний колектив.
5. У поточному році робітникам більш важко фізично, ніж психологічно (можливо, це пов'язано з більшою кількістю доставки води).
6. У порівнянні з минулим роком більше робітників стали користуватись громадським транспортом, що підтверджує збільшення фізичного навантаження.
7. Соціальні робітники найнеобхіднішими якостями вважають відповідальність та чуйність. Непотрібними якостями вважають почуття власної гідності та почуття гумору.
8. Більшість соціальних робітників (62 %) оцінюють свою роботу як «добре». У порівнянні з минулим роком значно зросла кількість відповідей «відмінно» (у минулому році 4 %, у цьому – 34 %).

9. Працівники відзначають велику кількість змін, що відбуваються в установі останнім часом: виплата коштів на оздоровлення, відшкодування коштів за проїзд; ремонт у кабінеті швачки і туалеті; проведення супервізій з психологом; вихідний у день народження; заміна куратора в одній із підгруп; висока залученість директора установи у вирішення усіх наболілих питань та більш дружні стосунки у колективі завдяки директору; відновлення Університету третього віку; отримання візочків на колесах для продуктів.

10. Найбільше побажань щодо підвищення заробітної плати.

Проведення консультацій (співбесід) з надавачами соціальних послуг

Вирішення проблемних питань персоналу надавача соціальних послуг - покращення їх емоційного, психологічного, фізичного стану – одне із обов'язкових завдань Центру. Якісне надання соціальних послуг є пріоритетним завданням Центру, але професійне вигорання дуже ймовірно у роботі з самотніми непрацездатними людьми похилого віку. Своєчасна підтримка та допомога кураторів та керівника відділення соціальної допомоги вдома попереджує психологічні зриви та погіршення стану фізичного здоров'я соціальних робітників. Вони забезпечені велосипедами, камерами схову, сумками на колесах. Їм відшкодовуються кошти за проїзд у розмірі 300 грн, переглядаються норми навантажень.

Проведено 8 супервізій для соціальних робітників та соціальних працівників відділення тренерами Центру життестійкості громади. Супервізії продовжуються і на даний час, відбуваються щотижня. За необхідності проводяться екстрені супервізії.

Проводяться супервізії для працівників відділення психологом Центру.

Регулярно проводяться наради при директорі установи з працівниками відділення, на яких піднімаються питання толерантного та терпимого ставлення до отримувачів послуги догляду вдома.

Спостереження за процесом надання соціальної послуги

Під час проведення внутрішньої оцінки соціальними працівниками Тімковою Оленою, Прейзнер Оленою, Гуменюк Анною проводилось спостереження за процесом надання соціальної послуги відділенням соціальної допомоги вдома на закріплених за ними ділянках. Моніторились ділянки усіх 57 соціальних робітників (100%). Послуга надається відповідно до «Переліку соціальних послуг, умов і порядку їх надання структурними підрозділами територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг)», затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 29.12.2009 р. № 1417. Відвідування підопічних здійснювалось з січня по липень 2024 року, відповідно до складених графіків.

З кожним підопічним на підставі карти визначення індивідуальних потреб та медичного висновку укладено відповідний договір про соціальне

обслуговування. Соціальні робітники надають соціальну послугу догляду вдома згідно з графіком (2-3 рази на тиждень), та індивідуальним планом, зокрема: закупівлю та доставку продуктів, ліків та інших товарів, допомогу у приготуванні їжі, допомогу у прибиранні житла, допомогу на присадибній ділянці, доставку води, допомогу в оформленні документів, внесення платежів тощо. Графік та індивідуальний план коригуються відповідно до потреб підопічних. Перелік наданих послуг, витрачені на продукти та ліки суми вносяться у зошити відвідувань, які зберігаються у підопічних.

Вивчення документації

Під час моніторингу проведено вивчення документації відділення соціальної допомоги вдома: особові справи підопічних, графіки відвідувань підопічних та звіти соціальних працівників за результатами відвідувань, зошити відвідувань, журнали обліку особових справ підопічних та замін, скарги та подяки. Особові справи ведуться відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 року № 587 «Про організацію надання соціальних послуг». В особових справах наявні індивідуальні плани, згідно з якими надаються соціальні послуги. Індивідуальні плани та картки визначення ступеня індивідуальних потреб переглядаються у встановлені законодавством терміни.

Кожен соціальний робітник веде зошит відвідувань та виконаних робіт, в якому отримувачі своїм підписом підтверджують факт надання послуги.

Прийом та зняття з обслуговування здійснюється згідно з рішеннями управління сім'ї та соціального захисту населення Бердичівської міської ради, відповідними наказами Комунальної Установи «Центр надання соціальних послуг» у встановлені терміни. Дані отримувачів соціальних послуг вносяться до Єдиної інформаційної системи соціальної сфери в електронному вигляді.

Протягом року надійшло три доповідних та одна скарга на соціального робітника К. В. про недобросовісне виконання нею посадових обов'язків (стосовно п'ятих підопічних) Протягом року від її обслуговування відмовились п'ять отримувачів послуги догляду вдома. За це їй було оголошено догану, також відібрано пояснення.

Від соціального робітника К В. надійшло 2 доповідних стосовно грубого поведіння з боку підопічного, а також стосовно великого навантаження під час надання йому соціальних послуг. Заява подібного змісту, стосовно образ, принижень та вимог великого об'єму роботи, у тому числі небезпечної для здоров'я, від цього ж підопічного надійшла від соціального робітника Г. О. Отримувачу послуг призначено іншого соціального робітника.

Надійшло дві доповідних щодо стану справ у сім'ї отримувача послуги догляду вдома. Прийнято рішення надавати послугу частіше.

Надійшла заява від підопічної про заміну соціального робітника, заяву задовільнено.

Отримано подяку соціальному робітнику Серовій Ларисі від підопічної Момот Н. С.

Висновки

При проведенні внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги догляду вдома застосовувалися такі якісні показники надання соціальних послуг як: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувача соціальної послуги, професійність.

1. Адресність та індивідуальний підхід

Визначено індивідуальні потреби отримувачів соціальних послуг на 100%. Всі особові справи підопічних містять індивідуальні плани надання соціальної послуги догляду вдома, стаціонарного догляду і відповідають визначеним індивідуальним потребам отримувачів соціальної послуг. Містять карти визначення індивідуальних потреб, визначено ступінь індивідуальної потреби отримувачів соціальних послуг.

Один примірник знаходиться у отримувача соціальної послуги, другий залишається в особовій справі отримувача соціальної послуги. Забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальних послуг здійснюється у встановлені законодавством терміни.

2. Результативність

Під час проведення внутрішньої оцінки були отримані позитивні відгуки щодо роботи КУ «ЦНСП», соціальних робітників та інших працівників установи. Переважну більшість отримувачів послуги догляду вдома – 95 % - влаштовує діяльність надавача соціальних послуг. 5 % підопічних бажають більше часу проводити із соціальними робітниками, отримувати більше продуктивних наборів та щоб робітники більше часу проводили з підопічними.

3. Своєчасність

Рішення про надання соціальної послуги догляду вдома приймаються вчасно, відповідно до чинного законодавства та державних стандартів. Визначення індивідуальних потреб та підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги догляду вдома здійснені у встановлений строк. Договори підписані у двосторонньому порядку безстроково. Відсотковий еквівалент складає 100%.

4. Доступність та відкритість

Адміністративне приміщення КУ «ЦНСП» знаходиться в центрі міста та має зручне транспортне сполучення. Приміщення та кабінети відповідають санітарним та протипожежним нормам. Будівля обладнана пандусом. На всіх дверях кабінетів розташовані таблички з написами назви кабінетів.

В коридорах адміністративного приміщення розміщені інформаційні стенди, на яких розміщена інформація про порядок надання, умови та зміст соціальних послуг, інформаційні картки надання соціальних послуг. Усі події висвітлюються на сторінці Фейсбук, також є розділ КУ «ЦНСП» на сайті Бердичівської міської ради.

5. Повага до гідності отримувачів соціальної послуги

Згідно з проведеним анкетуванням отримувачі соціальних послуг задоволені ставленням до них працівників, які надають соціальні послуги. Працівники Центру у своїй роботі використовують індивідуальний підхід та з повагою ставляться до отримувачів соціальних послуг. Фактів негуманних і дискримінаційних дій щодо отримувачів соціальної послуги не було.

Вживаються заходи щодо захисту персональних даних отримувачів соціальних послуг. Надавачі соціальних послуг поінформовані про нерозголошення персональних даних. Відсотковий еквівалент складає 100%.

6. Професійність працівників Центру.

Штатний розпис працівників КУ «ЦНСП» сформований відповідно до законодавства України та з урахуванням норм Типових штатних нормативів чисельності працівників територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг), затверджених наказом Мінсоцполітики України від 12.07.2016 № 753.

Працівники володіють знаннями, навичками та відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеним «Довідником кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. Соціальні послуги».

В особових справах працівників є документи про освіту державного зразка.

Соціальні робітники забезпечені велосипедами, миючими засобами, рукавицями.

Відповідно до спостереження за процесом надання соціальної послуги соціальні робітники потребують психологічного розвантаження та підвищення кваліфікації.

Відсотковий еквівалент в цілому складає 97 % та відповідає статусу «ДОБРЕ».

Відділення соціальної роботи та спеціалізована служба первинного соціально-психологічного консультування осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі

Для покращення доступності до приміщення розпочато роботи по встановленню підйомника.

У відділенні соціальної роботи було організовано і проведено внутрішню оцінку якості надання соціальних послуг:

- соціального супроводу сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах;
- соціальної профілактики;
- соціальної адаптації,
- представництва інтересів;
- соціальної інтеграції / реінтеграції;
- консультування;
- соціального супроводу сімей, на вихованні яких перебувають діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування;
- інформування;
- посередництва;
- екстреного (кризового) втручання.

Основна мета проведення оцінки якості:

- визначення відповідності надання послуг державному соціальному стандарту та потребам отримувачів;
- удосконалення діяльності роботи з організації та надання соціальних послуг;
- виявлення та обговорення проблем, що виникають при наданні соціальних послуг;
- виявлення та виправлення недоліків надання соціальних послуг;
- підвищення якості надання соціальних послуг.

При здійсненні внутрішнього оцінювання якості надання соціальних послуг застосовували такі методи оцінки:

- анкетування отримувачів соціальних послуг;
- спостереження за процесом надання соціальних послуг;
- вивчення документації, у тому числі, звернень отримувачів соціальних послуг.

Аналізуючи результати анкетування можна зробити висновок, що переважна кількість опитаних позитивно оцінює роботу надавача соціальних послуг, були висловлені схвальні відгуки щодо роботи та наданої допомоги у подоланні складних життєвих обставин.

Спостереження за процесом надання соціальних послуг

На час внутрішнього оцінювання відділенням охоплено соціальними послугами 269 сімей / осіб, яким надано 789 послуг. Фахівцями із соціальної роботи виявлено 88 сімей / осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують надання соціальних послуг.

Кількісне співвідношення наданих соціальних послуг становить:

- консультування – 156;
- гуманітарна / натуральна допомога – 83;
- представництво інтересів – 4;
- соціальний супровід сімей / осіб, які перебувають у СЖО – 39;
- соціальна профілактика – 11;
- інформування – 91;
- соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування – 8;
- екстрене (кризове) втручання – 48.
- Фахівцями із соціальної роботи відділення на постійній основі проводиться робота щодо популяризації сімейних форм виховання із роздачею буклетів відповідного спрямування.
- Активно поширюється інформація про роботу відділення в соціальній мережі Facebook, Telegram-каналі, на офіційному WEB-порталі міста Бердичів.
- Систематично розповсюджувався інформаційний буклет, розроблений Комунальною Установою «Центр надання соціальних послуг»: «Сімейні форми виховання - допомога дітям, які зазнали труднощів ще на самому початку свого життя», «УВАГА ВАКАНСІЯ!!! Патронатний вихователь».

- Відділення соціальної роботи в своїй діяльності по виявленню сімей/осіб, які перебувають в складних життєвих обставинах, надання їм допомоги, відповідно до компетенції, постійно співпрацює із Скragлівським старостинським округом громади, службою у справах дітей, Бердичівським районним відділом поліції, дирекціями навчальних закладів, філією ДУ Центр пробації, Бердичівським відділом надання безоплатної правничої допомоги Північного управління надання безоплатної правничої допомоги Північного міжрегіонального центру надання безоплатної правничої допомоги, інклюзивно-ресурсним центром міської ради, центром зайнятості, Житомирським обласним центром соціально-психологічної допомоги, а також благодійними та релігійними організаціями.

Вивчення документації

Відповідно до отриманих звернень / повідомлень роботою відділення охоплено такі категорії отримувачів послуг:

- постраждали від збройних конфліктів та окупації – 12;
- постраждали від жорстокого поводження та насильства – 80;
- неналежне виконання батьківських обов'язків, конфлікти в родині, малозабезпеченість – 98;
- сім'ї, члени яких перебувають / перебували в конфлікті із законом – 19;
- сім'ї, де батьки або особи, які їх замінюють, ухиляються від виконання своїх обов'язків із виховання дитини – 15;
- особи з числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування – 6;
- сім'ї, де один чи кілька членів мають інвалідність – 4;
- одинокі матері / батьки – 7;
- сім'ї, де є алко / наркозалежні члени родини – 3.

Відділенням забезпечено соціальне супроводження 3 прийомних сімей та 2 дитячих будинків сімейного типу.

Варто зазначити, найбільша кількість звернень / повідомлень надходило щодо постраждалих від домашнього насильства, та неналежного виконання батьківських обов'язків, конфліктів в родині, малозабезпеченості. Найбільш актуальними були питання матеріального забезпечення, психологічної підтримки, гуманітарної допомоги, соціальних виплат, пошуку житла, працевлаштування, реєстрації, відновлення документів тощо.

На час проведення внутрішнього оцінювання було видано 22 направлення до суб'єктів взаємодії (бюро правової допомоги, інклюзивно-ресурсний центр, наркологічний диспансер, центр зайнятості, реабілітаційний центр) для організації роботи щодо надання спеціалізованої допомоги (юридичної, психологічної, медичної) сім'ям з дітьми.

Анкетування надавачів соціальних послуг

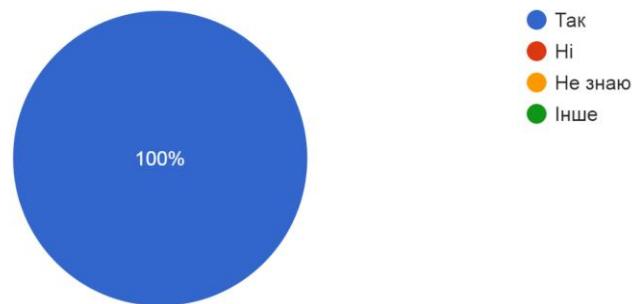
Самооцінка працівників, які надають соціальні послуги, здійснювалася відповідно до Анкети самооцінки щодо якості надання соціальних послуг.

В опитуванні взяли участь 6 фахівців із соціальної роботи та психолог.

Визнали ефективною роботу відділення 100% опитуваних. Соціальні послуги надають в повному обсязі, передбаченому індивідуальним планом, 100% опитуваних. Дотримуються строків та періодичності надання соціальних послуг 85,7% опитуваних. Скарг щодо якості наданих послуг не надходило. 85,7% опитуваних отримали позитивні відгуки щодо наданих послуг, 14,3% не отримували ні позитивного, ні негативного відгуку. 100% опитуваних вважають, що обслуговування отримувачів відбувається належним чином, з повагою та емпатією. 85,7% опитуваних оцінюють свою роботу «добре», 14,3% - відмінно. Ефективність своєї діяльності оцінили як «високу» - 71,4%, «середню» - 28,6%. 100% опитуваних визнали за необхідне підвищувати свій професійний рівень. Детальні результати проведеної самооцінки додаються.

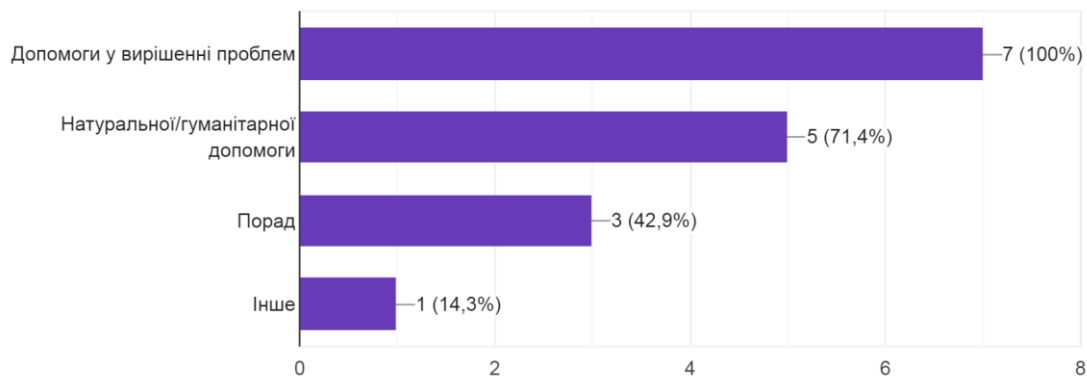
ЧИ є на Вашу думку ефективною робота відділення соціальної роботи?

7 відповідей



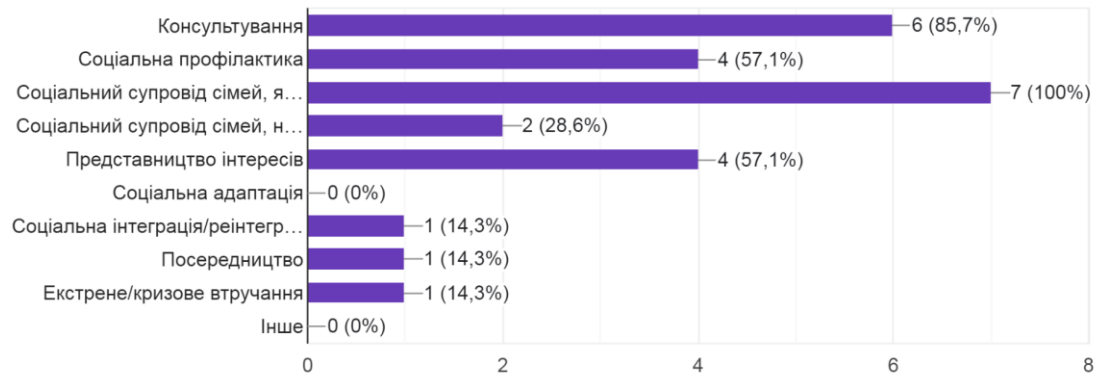
Чого, на Вашу думку, від Вас очікують отримувачі соціальних послуг?

7 відповідей



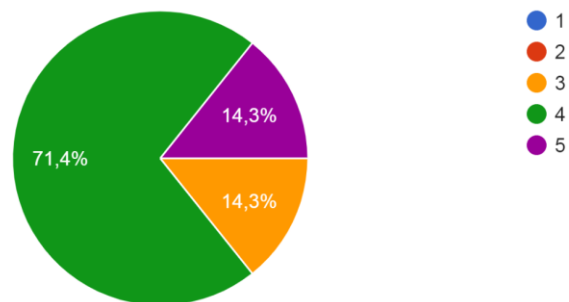
Які види соціальних послуг Ви найчастіше пропонуєте отримувачам?

7 відповідей



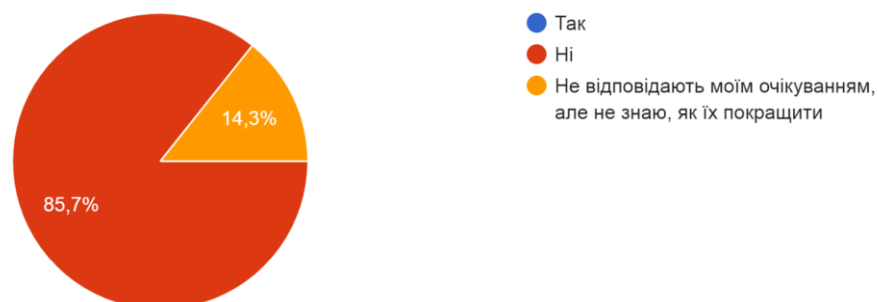
На скільки надані соціальні послуги в рамках Державних стандартів, відповідають Вашим очікуванням та очікуванням отримувачів соціал... 1- найнижче значення, 5 – найвище значення)

7 відповідей



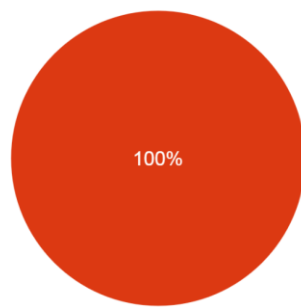
Чи хотіли б Ви змінити зміст соціальних послуг, які Ви надаєте?

7 відповідей



Чи хотіли б Ви змінити обсяг соціальних послуг, які Ви надаєте?

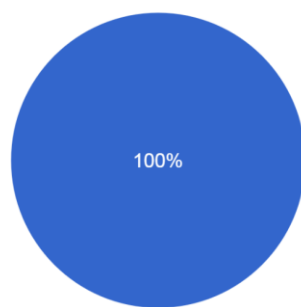
7 відповідей



- Так
- Ні
- Не відповідають моїм очікуванням, але не знаю, як їх покращити

Чи надаються Вами соціальні послуги в обсязі передбаченому індивідуальним планом?

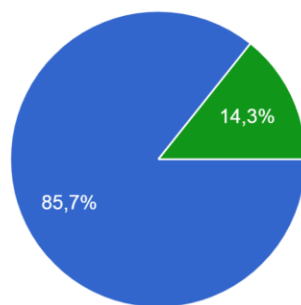
7 відповідей



- Так
- Ні
- Не знаю

Чи дотримуєтесь Ви періодичності та строків надання соціальних послуг?

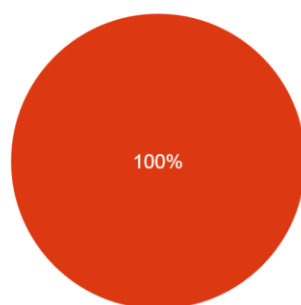
7 відповідей



- Так
- Ні
- Не знаю
- Буває так, що відвідування відбувається набагато частіше залежить від ситуації, яка виникає в родині.

Чи отримували Ви скарги від отримувачів послуг щодо якості наданої послуги?

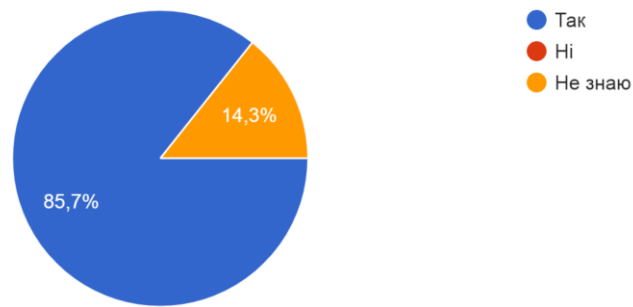
7 відповідей



- Так
- Ні
- Не знаю

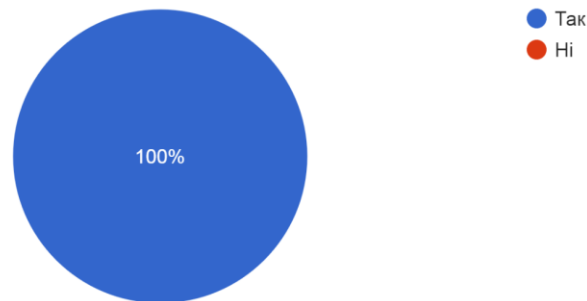
Чи отримували Ви позитивні відгуки від отримувачів послуг щодо якості наданої послуги?

7 відповідей



Чи знаєте Ви куди звертатись у разі непорозуміння між надавачами та отримувачами соціальних послуг?

7 відповідей



Чи Ви вважаєте, що в КУ «ЦНСП» отримувачів соціальних послуг обслуговують належним чином, тобто з належною повагою та емпатією?

7 відповідей



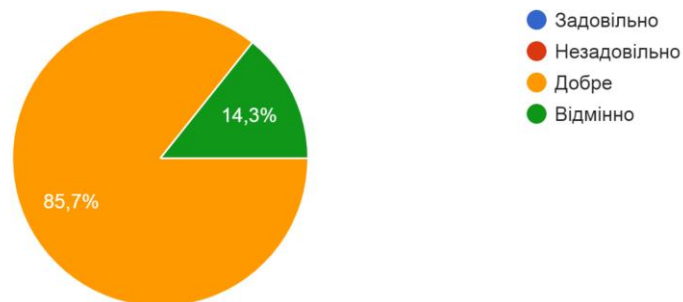
Загальна кількість сімей/осіб яким Ви протягом року надаєте соціальні послуги (разові та довготривалі)?

7 відповідей

141
98
35
45
90
36
43

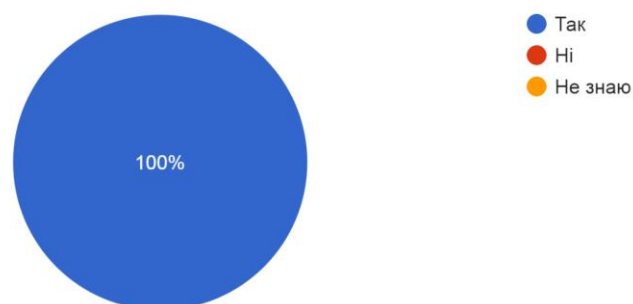
Як Ви оцінюєте якість своєї роботи?

7 відповідей



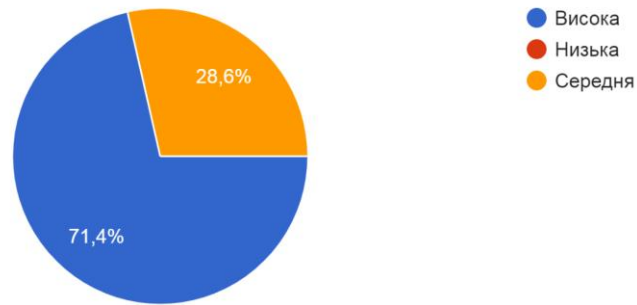
Чи відповідає Ваша робота Вашим посадовим обов'язкам?

7 відповідей



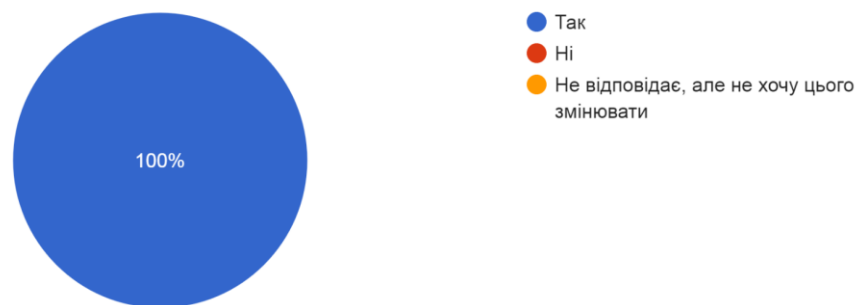
Як Ви оцінюєте ефективність своєї діяльності?

7 відповідей



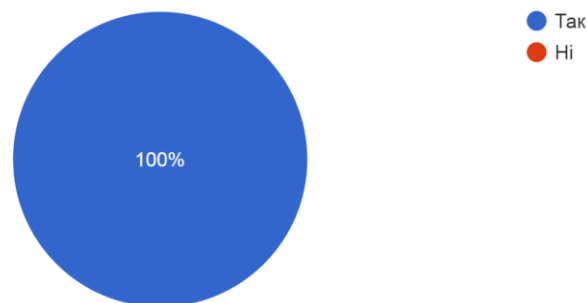
Чи колектив, в якому Ви працюєте, відповідає Вашим очікуванням?

7 відповідей



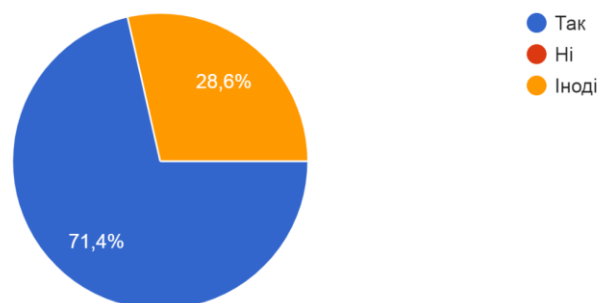
Чи вважаєте Ви за необхідне підвищувати свій професійний рівень?

7 відповідей



Чи знайоме Вам відчуття втоми та психічного вигорання після роботи?

7 відповідей



Чи Ви маєте додаткові потреби, пов'язані з організацією роботи відділення соціальної роботи?

7 відповідей



Ваші пропозиції щодо вдосконалення роботи відділення соціальної роботи

7 відповідей

Щомісячного преміювання, хоча б трішки

Мати особисту машину для виїздів, більше натуральної допомоги для сімей

Проводити для фахівців психологічне розвантаження

Проводити психологічні розвантаження

Більше приміщення для повноцінної роботи, в т.ч. натуральна допомога та окрема кімната для неї

Проводити для фахівців психологічне розвантаження

Окрема кімната для проведення консультувань з отримувачами послугами

Для проведення оцінки якості соціальних послуг застосовуються кількісні та якісні показники їх надання.

Адресність та індивідуальний підхід.

Надавач соціальних послуг застосовує індивідуальний підхід та з повагою ставиться до особи, її національності, культури, релігії, роз'яснює обставини та наслідки прийняття рішень з питань, що стосуються їх життєдіяльності, а також інформує отримувачів послуги про їх права та обов'язки.

Критерії оцінювання:

- наявність визначення ступеня індивідуальних потреб отримувачів соціальних послуг (100 %);
- наявність індивідуальних планів надання соціальних послуг (100 %) – індивідуальні плани ґрунтуються на визначенні індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги, складаються і узгоджуються з кожним отримувачем соціальної послуги. Всі індивідуальні плани складені відповідно до

Державного стандарту. Один примірник індивідуального плану знаходиться у отримувача соціальної послуги, другий залишається в особовій справі;

- забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальної послуги (100 %).

Результативність:

Критерії оцінювання:

- рівень задоволеності соціальними послугами, за оцінками отримувачів соціальних послуг - 86 %;
- покращення емоційного, психологічного стану отримувачів соціальних послуг, мінімізація негативного впливу життєвих обставин у процесі надання соціальних послуг - 80%;
- проведення опитувань, збору відгуків та проведення роботи щодо надання роз'яснень отримувачам соціальних послуг - 81% (в ході внутрішнього моніторингу проводилося опитування отримувачів соціальних послуг щодо якості їх надання та були отримані позитивні відгуки щодо роботи надавача соціальних послуг);
- проведення внутрішнього моніторингу надання та оцінки якості соціальної послуги (100%) – внутрішній моніторинг надання якості та оцінка соціальних послуг проводиться згідно Порядку, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 449.

Своєчасність:

Критерії оцінювання:

- прийняття рішення щодо надання соціальних послуг, визначення ступеня індивідуальних потреб отримувачів соціальних послуг, підготовка індивідуального плану надання соціальних послуг у встановлений строк 100 % – дотримуються вимоги Державних стандартів;
- складання та підписання договору про надання соціальної послуги 100 % - з кожним отримувачем соціальної послуги, після оцінки індивідуальних потреб, прийняття рішення про надання соціальної послуги укладено договір про її надання. Договір підписується отримувачем соціальної послуги та директором Комунальної Установи «Центр надання соціальних послуг». Кожна зі сторін отримує один примірник договору.

Доступність та відкритість:

Критерії оцінювання:

- Комунальна установа «Центр надання соціальних послуг» має на офіційному сайті Бердичівської міської ради розроблену сторінку із всією необхідною інформацією, яка постійно оновлюється, а також сторінку в соціальній мережі Фейсбук та Телеграм каналі;
- наявні довідники, буклети та інші інформаційні матеріали щодо надання соціальних послуг.

Повага до гідності отримувача соціальної послуги

Критерії оцінювання:

- відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ставлення до них надавачів соціальної послуги - 90%, отримані лише позитивні відгуки отримувачів соціальних послуг щодо ввічливого та коректного ставлення до них працівників відділення, зауваження відсутні;

- повага до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій 100 % – фахівці застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувачів соціальної послуги) та з повагою ставляться до національності, культури, релігії, віку, статі отримувачів соціальної послуги, проводять свою діяльність з повагою до гідності отримувачів соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій щодо них. Фактів порушень щодо отримувачів соціальної послуги не зафіксовано;
- наявність інформаційних куточків з інформацією про соціальні, юридичні та інші послуги 100%;
- наявність у договорі про надання соціальних послуг положень щодо дотримання конфіденційності 100% – у Типовому договорі про надання соціальних послуг (затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України 23.12.2020 року № 847) одним із пунктів III розділ передбачено, що надавач соціальних послуг зобов'язаний дотримуватися конфіденційності в роботі з інформацією, отриманою в процесі виконання службових обов'язків;
- дотримання конфіденційності 100 % – фахівцями відділення вжиті заходи щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних», конфіденційної інформації щодо отримувачів послуги. Отримувачі соціальної послуги в обов'язковому порядку ознайомлені із заходами щодо дотримання принципу конфіденційності. Одним із обов'язків надавача: не розголошувати інформацію особистого характеру, що стала відома під час надання соціальних послуг.

Професійність

Критерії оцінювання:

- штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації 100 %; забезпеченість необхідною кількістю працівників відповідно до кількості отримувачів соціальних послуг 52 % – у відділенні працює завідувач відділення – 1 штатна одиниця, посади фахівців з соціальної роботи – 6 штатних одиниць, вакантні – 4, 5 штатних одиниць;
- наявні затверджені посадові інструкції 100 %;
- наявність документів про освіту (державного зразка) працівників надавача соціальних послуг 100 %; підвищення кваліфікації, формальне та неформальне професійне навчання надавачів соціальних послуг 100%.

Фахівці відділення соціальної роботи, завідувач відділення соціальної роботи неодноразово підвищували свою професійну компетентність на онлайн-навчаннях, організованих Житомирським обласним центром соціальних служб.

Крім того, підвищували свій професійний рівень фахівці із соціальної роботи, завідувач відділення соціальної роботи і шляхом проходження онлайн / офлайн навчання, організованого благодійними, міжнародними фондами, громадськими організаціями.

Оцінка якості надання відділенням соціальної роботи соціальних послуг в цілому

Показники	Статус	Рекомендації по роботі відділення соціальної роботи
Кількісні	«добре»	- забезпечувати постійне підвищення професійного рівня фахівців із соціальної роботи; - забезпечувати 100% дотримання термінів надання соціальних послуг; - забезпечувати проведення заходів, спрямованих на запобігання професійному вигорання.
Якісні	«добре»	
Узагальнений	«добре»	

Відділення денного перебування

Станом на 01.07.2025 року соціальною послугою денного догляду охоплено 26 осіб з інвалідністю віком від 19 років до 60 років, надають вказану послугу організатор культурно-дозвілєвої діяльності та помічник вихователя.

Для визначення рівня задоволення отримувачів соціальних послуг послугами, які надаються Комунальною Установою «Центр надання соціальних послуг», були опитані усі отримувачі соціальної послуги денного догляду та усі надавачі послуги.

Результати анкетування отримувачів соціальної послуги відділення денного перебування

Таблиця 1. 1. Чи відповідає Вашим потребам послуга, яку ви отримуєте ?

Варіанти відповідей	Кількість відповідей (у тому числі у%)
Так	25 (86 %)
Ні	1 (4 %)

Послуга денного догляду відповідає потребам більшості підопічних.

Таблиця 1. 2. Чи задоволені Ви якістю та періодичністю надання соціальних послуги ?

Варіанти відповідей	Кількість відповідей (у тому числі у%)
Так	26 (100%)
Ні	0 (0%)

Усі підопічні задоволені періодичністю надання соціальних послуги

Таблиця 1. 3. Чи задоволені Ви ставленням до себе працівників відділення?

Варіанти відповідей	Кількість відповідей (у тому числі у%)
Так	25 (86 %)

Ні	1 (4 %)
----	---------

Усі підопічні задоволені ставленням до себе працівників.

Таблиця 1. 4. Що Вам подобається найбільше у вашому відділенні?

Варіанти відповідей	Кількість відповідей (у тому числі у %)
Спілкування з друзями	13
Приготування їжі	9
Театральні вистави	5
Отримувати подарунки	3
Шити та вишивати	2
Заняття з психологом	2
Заняття лікувальною фізкультурою	1
Заняття з реабілітологом	1

У порівнянні з минулим роком більше людей хотіли б займатися творчістю, у той час як в минулому році їм подобались заняття з реабілітологом, психологом та лікувальна фізкультура.

Таблиця 1. 5. Чи зручно Вам добиратись до надавача соціальних послуг ?»

Варіанти відповідей	Кількість виборів (у тому числі у%)
Так	25 (96 %)
Ні	1 (4 %)

Одержувачі соціальної послуги денного догляду - люди з інвалідністю. Проте їм зручно відвідувати надавача соціальної послуги, підопічні забезпечені підвезенням, у тому числі одного підопічного підвозить соціальне таксі.

Таблиця 1. 6. Які б зміни Ви внесли у розпорядок дня ?

Двоє людей виявили бажання, щоб було більше екскурсій.

Висновки анкетування:

1. Переважна більшість отримувачів послуги денного догляду задоволені якістю та періодичністю надання послуги денного догляду, а також ставленням працівників.
2. Переважній більшості підопічних зручно відвідувати надавача соціальних послуг.
3. Отримувачам послуги денного догляду подобається спілкуватися, готувати їжу, брати участь у театральних виставах.

**Спостереження за процесом
надання соціальної послуги**

Під час проведення внутрішньої оцінки проводилось спостереження за процесом надання соціальної послуги відділенням денного перебування.

З метою попередження інституалізації осіб з інвалідністю сформовано 2 групи. Діяльність відділення спрямована на сприяння соціальній адаптації підопічних, реалізації їх особистого потенціалу, підтримку їх сімей (створення умов для професійної реалізації батьків, попередження психологічного вигорання) шляхом забезпечення догляду упродовж робочого дня.

Для осіб з інвалідністю облаштовано кухню, що допомагає формуванню побутових навичок, свічну майстерню, 2 реабілітаційні зали із сучасним обладнанням та сенсорну кімнату.

З метою розвитку та реабілітації підопічних відділення застосовуються методики соціально-побутової адаптації, поведінкової терапії, альтернативної та допоміжної комунікації, відновлення шкільних навичок, працетерапії, арт-терапії, казкотерапії, ігрової терапії.

Відділення денного перебування активно співпрацює з Бердичівською художньою школою.

Результати анкетування надавачів соціальної послуги денного догляду

З метою визначення якості надання соціальної послуги денного догляду, визначення психологічного клімату у колективі, ефективності управління та самооцінки із соціальними робітниками проведено анкетування працівників відділення.

Таблиця 2. 1. Стаж роботи у соціальній сфері

Варіанти відповідей	Кількість відповідей (у тому числі у відсотках)
До 3 років	1 (50 %)
Від 3 до 10 років	1 (50 %)
Більше 10 років	

Таблиця 2. 2. Чому Ви обрали цю професію ?

Варіанти відповідей	Кількість балів та їх відсоткове відношення до максимальної кількості
Хочу допомагати людям	2 (100 %)
Не було іншого вибору	-
Можна непогано заробити	-

Таблиця 2. 3. Що з переліченого Вам подобається у Вашій роботі ?

Варіанти відповідей	Кількість балів та їх відсоткове відношення до максимальної кількості
---------------------	---

Можливість спілкуватися з різними людьми	
Гарний колектив	
Ця робота нескладна	
Відчуваю себе потрібною	2 (100 %)
Ваш варіант	

Таблиця 2. 4. Назвіть труднощі, з якими доводиться стикатися в роботі

Варіанти відповідей	Кількість балів та їх відсоткове відношення до максимальної кількості
Важке фізичне навантаження	-
Недостатнє транспортне сполучення	-
Часті психологічні навантаження	2 (100 %)
Встановлення доброзичливих відносин з колегами	-

Таблиця 2. 8. Які якості мають бути притаманні працівникам соціальної сфери?

Чуйність	
Врівноваженість	2 (100 %)
Відповідальність	2 (100 %)
Стриманість	
Доброзичливість	
Терпимість	
Комунікабельність	2 (100 %)
Почуття власної гідності	
Працездатність	
Терплячість	
Почуття гумору	

Таблиця 2. 9. Оцініть свою роботу

Варіанти відповідей	Кількість балів та їх відсоткове відношення до максимальної кількості
Відмінно	
Добре	1 (100 %)
Задовільно	1 (100 %)

Висновки за результатами анкетування

1. Працівникам важко психологічно.
2. Працівники обрали професію через бажання допомагати людям та бути потрібними.

3. найважливішими якостями соціальних працівників вважають комунікабельність, відповідальність та врівноваженість.
4. Один працівник оцінює свою роботу як «добре», інший – як «задовільно».

Вивчення документації

Під час оцінки якості проведено вивчення особових справ підопічних відділення денного перебування. Особові справи ведуться відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 року № 587 «Про організацію надання соціальних послуг». В особових справах наявні індивідуальні плани, картки визначення ступеня індивідуальних потреб, що переглядаються щороку або за потреби. Підопічним надаються соціальні послуги відповідно до наказу директора КУ «ЦНСП».

Висновки:

При проведенні внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги денного догляду застосовувалися такі якісні показники надання соціальних послуг як: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувача соціальної послуги, професійність.

Адресність та індивідуальний підхід

Визначено індивідуальні потреби отримувачів соціальних послуг на 100%. Всі особові справи підопічних містять індивідуальні плани надання соціальної послуги денного догляду та містять карти визначення індивідуальних потреб, визначено ступінь індивідуальної потреби отримувачів соціальних послуг.

До кожного підопічного застосовується індивідуальний підхід.

Результативність

Під час проведення внутрішньої оцінки були отримані позитивні відгуки від підопічних КУ «ЦНСП. Рівень задоволеності соціальними послугами складає 100 %.

Своєчасність

Рішення про надання соціальної послуги денного догляду приймаються за потреби, відповідно до чинного законодавства та державних стандартів. Визначення індивідуальних потреб та підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги догляду вдома здійснені у встановлений строк. Договори підписані у двосторонньому порядку. Відсотковий еквівалент складає 100%.

Доступність та відкритість

Відділення денного перебування знаходиться в центрі міста та має зручне транспортне сполучення. Приміщення та кабінети відповідають санітарним та протипожежним нормам.

Усі події висвітлюються на сторінці Фейсбук.

Повага до гідності отримувачів соціальної послуги

Згідно з проведеним анкетуванням отримувачі соціальних послуг задоволені ставленням до них працівників, які надають соціальні послуги. Працівники у своїй роботі використовують індивідуальний підхід та з повагою ставляться до отримувачів соціальних послуг. Фактів негуманних і дискримінаційних дій щодо отримувачів соціальної послуги не було.

Професійність працівників Центру

Штатний розпис працівників КУ «ЦНСП» сформований відповідно до законодавства України та з урахуванням норм Типових штатних нормативів чисельності працівників територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг), затверджених наказом Мінсоцполітики України від 12.07.2016 №753

Працівники володіють знаннями, навичками та відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеним «Довідником кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. Соціальні послуги».

Після аналізу даних встановлено, що відсотковий еквівалент в цілому складає 100% та відповідає статусу «ДОБРЕ».

Відділення натуральної допомоги

Станом на 01.07.2025 року на обслуговуванні у відділенні натуральної допомоги перебуває 617 осіб.

Виходячи з можливостей, наявної фінансової та матеріально-технічної бази, відділення безоплатно забезпечує громадян вживаними одягом та взуттям, іншими предметами першої необхідності, продовольчими та промисловими товарами. До співпраці залучаються благодійні та громадські організації, приватні підприємці.

Щотижня здійснюється інформування громадян про наявну гуманітарну допомогу.

Перелік послуг, які надаються у відділенні натуральної та грошової допомоги:

- перукарські послуги;
- послуги швачки;
- послуги з прання;
- послуги з ремонту помешкань;
- послуги соціального таксі;
- послуги з прокату засобів реабілітації;
- послуги сурдоперекладача;
- послуги соціального робітника.

Станом на 01.07.2025 року соціальною послугою натуральної допомоги було охоплено 1683 особи, в т.ч:

ВПО - 1177 осіб;
малозабезпечені – 37 осіб;
СЖО- 183 осіб;
багатодітні - 35 осіб;
особи з інвалідністю - 110 осіб;

інваліди війни, учасники бойових дій -8 осіб;
підопічні Центру -124 особи;
одинокі матері - 9 особи;

Проводився систематичний аналіз якісних та кількісних показників надання соціальних послуг, у тому числі шляхом опитування, бесід під час прийому отримувачів послуг у приміщенні. Здійснювалося періодичне (щомісяця) спостереження за процесом надання соціальної послуги відділенням натуральної допомоги.

Під час проведення оцінки якості соціальних послуг застосовувалися такі методи оцінки якості соціальних послуг:

1. Анкетування робітників, що надають соціальні послуги натуральної допомоги.
2. Спостереження за процесом надання соціальної послуги натуральної допомоги.
3. Вивчення відповідної документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг.
4. Опитування отримувачів соціальної послуги натуральна допомога.

1. Анкетування робітників

В опитуванні взяли участь 6 працівників відділення.

Результати анкетування надавачів соціальної послуги відділення натуральної допомоги

Таблиця 1.1 Скільки Вам виповнилося повних років ?

Варіанти відповідей	Кількість відповідей (у т.ч у %)
До 25 р	
26-40 р	1 (16,5%)
41-60 р	4 (67%)
61 і старше	1 (16,5%)

Таким чином, переважний вік працівників від 41-60 років (67%).

Таблиця 1.2 Освіта

Варіанти відповідей	Кількість відповідей (у т.ч у %)
Неповна середня	
Середня	2 (33,3%)
Середня спеціальна	4 (66,7%)
Вища	

Таким чином, переважна кількість робітників мають середню спеціальну освіту і працюють відповідно до своєї спеціалізації.

Таблиця 1.3 Стаж роботи в Центрі

Варіанти відповідей	Кількість відповідей (у т.ч у %)
---------------------	----------------------------------

До 3-5 р	4 (66,8 %)
Від 6 до 10 р	1 (16,6 %)
Більше 10 р	1 (16,6 %)

Отже, більшість працівників Центру мають невеликий стаж роботи — 66,8% працюють у закладі менше шести років. Лише 16,6% мають стаж від 6 до 10 років, і стільки ж — понад 10 років.

Таблиця 1.4 Що з переліченого Вам подобається в Вашій роботі

Варіанти відповідей	Кількість відповідей (у т.ч у %)
Гарний колектив та бажання працювати	5 (83 %)
Ця робота не складна	
Немає іншого вибору	1 (17 %)

Отже, для більшості працівників (83%) основними пріоритетами є можливість працювати та сприятлива атмосфера в колективі.

Таблиця 1.5 Що впливає на ефективність Вашої роботи

Варіанти відповідей	Кількість відповідей (у т.ч у %)
Зручне робоче місце	5 (83%)
В достатній кількості і в належному стані засоби для надання соціальних послуг	
Доброзичливі та вдячні клієнти	
Позитивний психологічний настрій в колективі	1 (17%)

Ключовими чинниками, що впливають на ефективність праці персоналу, є комфортне робоче місце (83%) та позитивний психологічний клімат у колективі (17%).

Таблиця 1.6 Назвіть труднощі, з якими стикаєтеся в роботі

Варіанти відповідей	Кількість відповідей (у т.ч у %)
Незручне робоче місце	1 (16,7%)
Відсутність відповідних засобів для надання соціальної послуги	2 (33,3%)
Психологічна несумісність з отримувачем соціальних послуг	
Неохайність отримувачів соціальних послуг	3 (50,0%)

Труднощі, з якими стикаються в роботі працівники - це неохайні отримувачі соціальних послуг (50 %) та відсутність відповідних засобів для надання соціальної послуги (33,3%).

Таблиця 1.7 Яким чином Ви надаєте соціальні послуги

Варіанти відповідей	Кількість відповідей (у т.ч у %)
За місцем роботи	5 (83%)

За місцем проживання отримувачів соціальних послуг	1 (17%)
--	---------

Переважає більшість послуг надається за місцем роботи працівників (83 %) та 17 % працівників надають послугу за місцем проживання отримувачів соціальних послуг.

Таблиця 1.8 Чи маєте ви потребу в додатковому навчанні

Варіанти відповідей	Кількість відповідей (у т.ч у %)
Так	2 (33.3%)
Ні	4 (66,7)
Не знаю	

Отже, 66,7% працівників відділення натуральної допомоги, не мають потребу в додатковому навчанні.

Таблиця 1.9 Чи влаштовує Вас розмір Вашої заробітної плати

Варіанти відповідей	Кількість відповідей (у т.ч у %)
Так	
Ні	6 (100%)

Таким чином, усі працівники (100%) задекларували незадоволеність рівнем своєї заробітної плати.

Таблиця 1.10 Яким чином Ви підвищуєте свій професійний рівень

Варіанти відповідей	Кількість відповідей (у т.ч у %)
Переглядаю навчальні відео в соціальних мережах	2 (33,3%)
Спілкуюсь з іншими колегами	1 (16,7 %)
Ніяк не підвищую	3 (50,0%)

Відповідно до результатів анкетування, 33,3% працівників для підвищення свого професійного рівня переглядають навчальні відео в соціальних мережах, тоді як 50% наразі не здійснюють жодних дій для професійного розвитку.

Таблиця 1.11 Оцініть свою роботу

Варіанти відповідей	Кількість відповідей (у т.ч у %)
Відмінно	
Добре	5 (83,3 %)
Задовільно	1 (16,7%)

Серед працівників відділення натуральної допомоги 83,3% оцінили свою роботу як «добру», та 16,7% – як «задовільну».

Працівники відділення в цілому задоволені своєю діяльністю, їм до вподоби спілкування з людьми, що свідчить про відповідність їх психологічного настрою обраній професії. Соціальні послуги надаються в повному обсязі як за місцем

роботи, так і за місцем проживання отримувачів. Більшість працівників демонструють готовність працювати ефективніше та прагнуть до професійного вдосконалення, що вказує на їх мотивацію покращувати якість наданих послуг. Разом із тим, актуальною проблемою залишається незадоволення рівнем заробітної плати.

Результати анкетування додаються.

2. Спостереження за процесом надання соціальної послуги.

Під час проведення внутрішньої оцінки проводилось спостереження за процесом надання соціальної послуги відділенням натуральної допомоги. Під спостереженням були працівники, які надають соціальну послугу за місцем роботи. Послуги надаються своєчасно, в порядку звернення, відповідно до Державного Стандарту.

Надано послуг на загальну суму 56805,0 грн., з них:

- перукаря – 494 послуги;
- ремонту одягу – 373 послуги;
- прання білизни та одягу - 198 послуг;
- ремонт помешкань – 124 послуги;
- соціального таксі - 561 послуга;
- сурдоперекладача- 189 послуг;
- прокату засобів реабілітації – 145 послуг;
- соціального робітника – 32 послуги

3. Вивчення документації.

Під час моніторингу проведено вивчення документації відділення організації надання натуральної допомоги. На обліку у відділенні перебувають особи, що підпадають під дію п.2 «Переліку соціальних послуг, умов і порядку їх надання структурними підрозділами центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 29.12.2009 р. № 1417. На всіх отримувачів соціальних послуг сформовані особові справи, які ведуться відповідно до п.59, 60 вищевказаного переліку. Кожен соціальний робітник веде зошит виконаних робіт, де зазначає ПІБ отримувача послуги, домашню адресу, телефон, назву послуги та її вартість .

4. Опитування

Для проведення внутрішньої оцінки якості надання послуги натуральної допомоги, бралось до уваги опитування осіб - отримувачів послуги. В опитуванні взяли участь 29 осіб.

Анкета щодо якості наданих соціальних послуг відділення натуральної допомоги

Таблиця 2.1 Вкажіть Вашу стать

Варіанти відповідей	В т.ч. у %
Чоловік	4 (13,7%)
Жінка	25(86,3%)

Таблиця 2.2 Скільки Вам виповнилося повних років

Варіанти відповідей	В т.ч в %
До 25 р	1 (3,4%)
26-40 р	7 (24,2%)
41-60	9 (31,1%)
61 і старше	12 (41,3%)

Таблиця 2.3 До якої категорії населення Ви себе відносите

Варіанти відповідей	В т.ч у %
Особа похилого віку	5 (17,2%)
Особа з інвалідністю	8 (27,5 %)
Батьки дітей з інвалідністю	1 (3,4%)
Особа, яка перебуває в складних життєвих обставинах	2 (6,9 %)
Опікуни	-
Багатодітна родина	2 (6,9%)
ВПО	11 (38,1%)

Таблиця 2.4 Як ви дізнались про соціальну послугу, яку отримали

Варіанти відповідей	В т.ч у %
Від сусідів, друзів ,знайомих	13 (44,8%)
Із соціальних мереж	16 (55,2%)
Від випадкових людей	

Таблиця 2.5 Оцініть зручність розташування установи, де надається соціальна послуга

Варіанти відповідей	В т.ч у %
Дуже зручно	29 (100%)
Дуже незручно	

Таблиця 2.6 Оцініть зручність місця для очікування під час отримання соціальної послуги

Варіанти відповідей	В т.ч у %
Зручно	29 (100%)
незручно	

Таблиця 2.7 Чи відповідає Вашим потребам послуга, яку Ви отримали

Варіанти відповідей	В т.ч у %
так	29 (100%)
ні	

Таблиця 2.8 Чи задоволені Ви якістю надання соціальної послуги

Варіанти відповідей	В т. ч у %
Так, задоволений	27 (93,2%)
Незадоволений	
Я отримала(в) послугу частково	2 (6,8%)

Таблиця 2.9 Чи задоволені Ви періодичністю надання соціальної послуги

Варіанти відповідей	В т.ч в %
Так, задоволений (на)	20 (69%)
Можна було б і частіше	9 (31 %)
Незадоволений (на)	

Таблиця 2.10 Чи задоволені Ви ставленням до себе соціального робітника (працівника)

Варіанти відповідей	В т.ч в %
так	29 (100%)
ні	

Аналіз результатів опитування отримувачів соціальної послуги натуральної допомоги показав, що більшість респондентів — жінки (86,3%), тоді як частка чоловіків становить лише 13,7%. Значну частину опитаних складають особи віком 61 рік і старше (41,3%), тоді як молодь віком до 25 років представлена лише 3,4% учасників опитування. Найбільшу потребу в отриманні послуг натуральної допомоги мають внутрішньо переміщені особи — 38,1% від загальної кількості респондентів.

Усі опитані (100%) задоволені якістю надання послуги та ставленням з боку соціального працівника. Водночас, 3,1% респондентів висловили незадоволення періодичністю надання допомоги. Це свідчить про потребу частішого надання таких видів підтримки, як продукти харчування, засоби гігієни тощо.

Більшість отримувачів послуги (55,2%) дізналися про неї через соціальні мережі, що підтверджує ефективність цього каналу інформування. Інші 44,8% отримали інформацію від сусідів, друзів чи знайомих.

Під час внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги натуральної допомоги було використано такі критерії: доступність і відкритість послуги, адресність та індивідуальний підхід, своєчасність надання, повага до гідності отримувача, а також професіоналізм персоналу.

Доступність та відкритість соціальної послуги

Приміщення Центру та його відділень знаходяться на першому поверсі, відповідають санітарним та протипожежним вимогам чинного законодавства України. Вхід до приміщення Центру облаштовано пандусом, необхідним для осіб

з обмеженими фізичними можливостями, є кнопка виклику персоналу. Розташування Центру є зручним для отримувачів соціальної послуги натуральної допомоги, знаходиться в центрі міста із забезпеченим транспортним сполученням. Надавач соціальної послуги вживає заходів щодо інформування отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників або уповноважених представників сім'ї про зміст соціальної послуги, порядок звернення та умови її надання. Інформація для отримувачів соціальної послуги розміщується на офіційному сайті надавача соціальної послуги, сторінках соціальних мереж: фейсбук, вайбер, телеграм тощо.

Адресність та індивідуальний підхід

Відповідно до звернень громадян визначаються індивідуальні потреби у соціальних послугах з урахуванням фізичного та психічного стану отримувача соціальної послуги, віку, статі та особливостей, зумовлених інвалідністю. Усі особові справи отримувачів містять ксерокопії паспорта, коду, пенсійного посвідчення, довідки про інвалідність, розмір доходів, довідку про зареєстрованих осіб.

Своєчасність

Всі послуги надаються своєчасно, в порядку звернення.

Результативність

Відповідно до проведеного опитування з метою визначення рівня задоволеності соціальними послугами, які надаються у відділенні натуральної допомоги всі отримувачі задоволені якістю надання соціальних послуг.

Повага до гідності отримувача соціальних послуг

Працівники Центру ввічливо і коректно відносяться до отримувачів соціальних послуг та виконання своїх посадових обов'язків. Скарг та зауважень щодо їх обслуговування у відділенні з надання натуральної допомоги не надходило, відвідувачі вдячні за турботу та увагу.

Професійність

Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації суб'єкта, що надає соціальну послугу. Посадові інструкції затверджено згідно з вимогами чинного законодавства. Всі працівники та соціальні робітники володіють необхідними знаннями й навичками, які відповідають кваліфікаційним вимогам. В особових справах працівників містяться документи про освіту.

Оцінка якості соціальних послуг в цілому

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі відділення натуральної допомоги
«Добре »	Продовжувати роботу відділення натуральної допомоги