

Звіт зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, які надаються територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Хмельницької міської ради за 2024 рік

Керуючись ст. 11 Закону України «Про соціальні послуги», постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 року № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», наказом начальника управління праці та соціального захисту населення Хмельницької міської ради від 07.01.2025 № 1 «Про створення комісії із проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг та затвердження плану заходів на 2025 рік» (далі – Наказ), організовано та проведено зовнішню оцінку якості соціальних послуг, які надавалися у 2024 році Територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Хмельницької міської ради.

Наказом затверджено план та наступні методи проведення оцінки:

- проведення вибірки отримувачів соціальних послуг, які будуть охоплені зовнішньою оцінкою якості;
- проведення аналізу анкет опитування отримувачів соціальних послуг або їх законних представників;
- вивчення та аналіз документації надавачів соціальних послуг, іншої документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг (Положення, посадові інструкції, особові справи працівників);
- проведення анонімного опитування працівників надавача соціальних послуг (паперово) та здійснення його аналізу;
- аналіз ведення особових справ отримувачів соціальних послуг.

При здійсненні зовнішнього оцінювання якості соціальних послуг застосовувалися такі показники якості соціальних послуг:

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

Комісією було проведено перевірку відділень територіального центру у період з 15.05.2025 року по 06.06.2025 року.

Соціальне обслуговування та соціальні послуги надаються громадянам через підрозділи Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Хмельницької міської ради згідно Положення про територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Хмельницької міської ради, затвердженого рішенням 61 сесії Хмельницької міської ради 7 скликання від 16 квітня 2019 р. № 2090 (зі змінами), розробленого відповідно до Типового положення про територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг), затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 29.12.2009 р. № 1417 (зі змінами).

З метою забезпечення комплексності надання соціальних послуг та максимального охоплення осіб, які потребують даних послуг, у територіальному центрі функціонують:

- відділення соціальної допомоги вдома (надаються соціальні послуги «Догляд вдома» та «Натуральна допомога»);
- відділення денного перебування (надається соціальна послуга «Соціальна адаптація» та функціонує пункт прокату технічних та інших засобів реабілітації);
- відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги (надаються соціальні послуги «Натуральна допомога» та «Транспортні послуги»).

Крім того, територіальний центр може надавати такі соціальні послуги:

- консультування;
- представництво інтересів;
- соціальна профілактика.

Територіальний центр розташований майже в центрі міста з розгалуженою системою транспортного сполучення, що зручно для осіб з обмеженими фізичними можливостями та осіб похилого віку. Вхід до приміщення облаштований пандусом. Наявний пожежний щит, вогнегасники, плани евакуації в разі надзвичайних ситуацій.

У коридорі для очікування наявні інформаційні стенди з актуальною інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальних послуг. Інформація щодо надання соціальних послуг територіальним центром періодично висвітлюється на офіційному веб-сайті Хмельницької міської ради та в соціальній мережі Facebook на сторінці «Терцентр Хмельника» та «Хмельницька міська рада».

Матеріально-технічна база територіального центру знаходиться на задовільному рівні. Працівники відділень частково забезпечені твердим і м'яким інвентарем, комп'ютерною технікою, велосипедами для переміщення по громаді. У приміщенні проведена та діє мережа Інтернет.

Фактів негуманних чи дискримінаційних дій до отримувачів соціальних послуг не зафіксовано. У договорах про надання соціальних послуг включено положення щодо дотримання принципу конфіденційності. Випадків порушення принципу конфіденційності не виявлено.

Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації. Для перевірки та аналізу взяті чотири посадові інструкції та особові справи працівників – двох соціальних робітників, фахівця із соціальної допомоги вдома відділення соціальної допомоги вдома та завідувача відділення соціальної допомоги вдома. В особових справах наявні документи про освіту працівників суб'єкта, затверджені та підписані посадові інструкції з якими ознайомлені працівники. Документи про освіту фахівця із соціальної допомоги вдома відділення соціальної допомоги вдома та завідувача відділення соціальної допомоги вдома не відповідають вимогам Випуску 80 Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників «Соціальні послуги» затвердженого Наказом Міністерства соціальної політики України 29.03.2017 №518.

Всі працівники мають медичні книжки та проходять медогляди з урахуванням термінів проходження. Але в штатному розписі відсутня посада

фахівця із соціальної роботи, що підвищує навантаження на фахівців із соціальної допомоги вдома та знижує якість їх роботи.

Недоліки:

- оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах проводять завідувачі відділень територіального центру, соціальні працівники, фахівці із соціальної допомоги вдома, що відповідно до Випуску 80 Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників «Соціальні послуги», затвердженого Наказом Міністерства соціальної політики України 29.03.2017 №518 не входить до завдань та обов'язків зазначених посад, тому рекомендуємо привести обов'язки працівників згідно вимог чинного законодавства;
- відсутність фахівця із соціальної роботи.

Відділення соціальної допомоги вдома (послуга «Догляд вдома»)

Станом на 01.01.2025 р. у відділеннях соціальної допомоги вдома територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Хмельницької міської ради на обліку перебуває 429 осіб, які не здатні до самообслуговування і потребують сторонньої допомоги, соціального обслуговування (надання соціальних послуг) в домашніх умовах згідно з медичним висновком, в т.ч. 260 осіб в сільських населених пунктах, які входять до складу Хмельницької територіальної громади.

Відділення здійснює обслуговування одиноких громадян похилого віку, осіб з інвалідністю, хворих, які не здатні до самообслуговування, у зв'язку з частковою втратою рухової активності, і потребують сторонньої допомоги в домашніх умовах, згідно з медичним висновком. Протягом 2024 року від УПСЗН Хмельницької міської ради надійшло 292 рішення про надання соціальної послуги «Догляд вдома».

Протягом 2024 року працівниками територіального центру в співпраці із представниками закладів охорони здоров'я, громадських організацій, діяльність яких має соціальну спрямованість, головами вуличних та будинкових комітетів, старостами приєднаних сіл Хмельницької міської територіальної громади та ін., на постійній основі проводилася робота по виявленню одиноких непрацездатних громадян, осіб з інвалідністю, пенсіонерів та малозабезпечених сімей.

Послуги надають 39 соціальних робітників, які відповідно до складених індивідуальних планів надання соціальної послуги та затверджених графіків роботи відвідують своїх підопічних 2, 3 або 5 разів на тиждень. Навантаження на одного соціального працівника становить у місті – 10-13 чол., у сільській місцевості – від 6-8 чол. (залежить від розташування та величини населеного пункту). Послуги надаються відповідно до індивідуальних планів надання соціальної послуги «Догляд вдома».

У відділенні соціальної допомоги вдома проведено вибіркову перевірку особових справ громадян, які знаходяться на обслуговуванні центру. Особові справи сформовані відповідно до чинного законодавства. В перевірених справах є рішення УПСЗН Хмельницької міської ради щодо платного, безоплатного чи диференційованого обслуговування отримувача послуг та наказ директора територіального центру про надання/припинення надання соціальних послуг. Для кожного заявника, який отримує соціальну послугу «Догляд вдома», перед заключенням договору проводиться визначення індивідуальних потреб з урахуванням ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальних послуг на основі шкали оцінки можливості виконання елементарних та складних дій, складаються індивідуальні плани догляду. У договорах про

надання соціальних послуг включено положення щодо дотримання принципу конфіденційності.

Проаналізувавши результати вибіркового опитування, в т.ч. телефонного, у ході якого взяли участь 42 отримувачі соціальної послуги, комісія з зовнішньої оцінки якості соціальних послуг прийшла до висновку, що переважна кількість опитаних позитивно оцінює роботу надавачів соціальної послуги «Догляд вдома». За весь період 2024 року відсутні скарги щодо роботи соціальних робітників. Відсотковий еквівалент задоволених отримувачів соціальної послуги становить близько 100 %.

Зовнішня оцінка якості надання соціальної послуги «Догляд вдома» визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг (узагальнювалися статуси, які переважали).

Показники якісні	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50%(незадовільно)
Адресність та індивідуальний підхід	«Добре»	-	-
Результативність	«Добре»	-	-
Своєчасність	«Добре»	-	-
Доступність та відкритість	«Добре»	-	-
Повага до гідності отримувача соціальної послуги	«Добре»	-	-
Професійність	«Добре»	-	-

Показники кількісні	Від 0 % до 20 %	Від 21 % до 50%	Від 51% до 100%
Кількість скарг та результат їх розгляду	«Добре»	-	-
Кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги	-	-	«Добре»
Періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги	-	-	«Добре»

Висновок: Узагальнений результат проведення оцінки якості соціальної послуги «Догляд вдома» відповідає рівню «Добре».

Відділення денного перебування (послуга «Соціальна адаптація», прокат технічних засобів реабілітації).

Основні заходи, що становлять зміст соціальної послуги соціальної адаптації, яка надається у відділенні денного перебування:

- гуртки за інтересами (плетіння сіток та допомога ЗСУ, випалювання по тканині, вишивання, ліплення з солоного тіста, бісероплетіння, хоровий спів та ін.);
- організація дозвілля та відпочинку;
- проведення святкових заходів.

Послуга «Соціальна адаптація» надається територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Хмельницької міської ради безкоштовно.

Для визначення якості надання послуг відділенням денного перебування, в опитуванні взяли участь 16 отримувачів послуги «Соціальна адаптація».

Метою опитування є отримання об'єктивної інформації для оцінки якості надання послуг відділення денного перебування. Проведений аналіз результатів опитування отримувачів послуг «Соціальної адаптації», показав їх

позитивний результат, а саме: покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальних послуг. Відмічено позитивні зміни у стані отримувачів цих послуг у процесі їх надання, порівняно з періодом, коли соціальна адаптація не надавалась.

Проведено вибіркову перевірку особових справ громадян, які знаходились на обслуговуванні центру у 2024 році. Всі особові справи отримувачів соціальних послуг містять карту визначення індивідуальних потреб. Проводиться визначення індивідуальних потреб отримувача послуг «Соціальна адаптація», на основі якого складається відповідний індивідуальний план, що відповідає визначеним потребам отримувача соціальних послуг. Індивідуальний план надання послуги «Соціальної адаптації» переглядається у встановлені державними стандартами строки. Строки та терміни надання соціальних послуг відповідають зазначеним в індивідуальному плані.

У 2024 році на обліку відділення денного перебування було 164 осіб.

Протягом 2024 року при відділенні денного перебування працював гурток «Допоможи воїнові». Було виготовлено і передано для ЗСУ 350 маскувальних сіток загальною площею майже 7000 кв.м., перешито білизни на адаптивну – 150 шт., пошито більше 100 шт. балаклав, 42 шапки, поясів - 25 шт., устілок більше 200 пар, килимків-сидушок більше 200 шт., рукавиць- майже 300 пар, подушок-кісточок – біля 60 шт., зв'язано більше 50 пар шкарпеток.

Протягом 2024 року послугами з прокату технічних засобів реабілітації скористалися 118 осіб.

Працівники відділення денного перебування з повагою ставляться до отримувачів соціальної послуги, не допускають негуманних і дискримінаційних дій щодо них. Скарг від отримувачів цих соціальних послуг не надходило.

Усі рішення щодо надання соціальних послуг «Соціальна адаптація», визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальних послуг здійснюються у встановлений строк.

Недоліки: Низький рівень доступності та безбар'єрності всередині приміщення, недостатньо місця для групових занять з більшою кількістю осіб, неможливість одночасного проведення занять за різними напрямками, недостатнє забезпечення витратними матеріалами та інвентарем. Також у відділенні відсутня посада психолога та медіатора, які могли б надавати відповідні послуги відповідно до Положення про територіальний центр.

Зовнішня оцінка якості надання соціальної послуги «Соціальна адаптація» визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг (узагальнювалися статуси, які переважали).

Показники якісні	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50%(незадовільно)
Адресність та індивідуальний підхід	«Добре»	-	-
Результативність	«Добре»	-	-
Свочасність	«Добре»	-	-
Доступність та відкритість			«Незадовільно»

Повага до гідності отримувача соціальної послуги	«Добре»	-	-
Професійність	«Добре»	-	-

Показники кількісні	Від 0 % до 20 %	Від 21 % до 50%	Від 51% до 100%
Кількість скарг та результат їх розгляду	«Добре»	-	-
Кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги	-	-	«Добре»
Періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги	-	-	«Добре»

Висновок: Узагальнений результат проведення оцінки якості соціальної послуги «Соціальна адаптація» відповідає рівню «Добре».

Відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги (послуги «Натуральна допомога» та «Транспортні послуги»).

Зміст соціальної послуги «Натуральна допомога», яка надається відділенням - надання благодійної допомоги у вигляді продуктів харчування, предметів і засобів особистої гігієни, санітарно-гігієнічних засобів.

Всього на обліку відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги перебуває 556 отримувачів соціальних послуг. Протягом 2024 року Територіальний центр отримав благодійну допомогу на загальну суму 461,3 тис. грн. Завдяки отриманій допомозі сформовано 1065 продуктових наборів малозабезпеченим громадянам похилого віку, особам з інвалідністю та внутрішньо переміщеним особам.

Проведено вибіркову перевірку особових справ громадян, які знаходяться на обслуговуванні центру. Особові справи сформовані відповідно до чинного законодавства. В перевірених справах є рішення УПСЗН Хмельницької міської ради щодо надання соціальної послуги отримувача послуг, наказ директора територіального центру про надання/припинення надання соціальних послуг, індивідуальний план та договір на надання соціальної послуги, облікова картка та відомість на видачу продуктових наборів. У договорах про надання соціальних послуг включено положення щодо дотримання принципу конфіденційності.

Надання транспортних послуг здійснюється соціально-транспортною службою «Надія» відповідно до рішення виконавчого комітету Хмельницької міської ради від 12.03.2021 р. №150 «Про затвердження в новій редакції Положення про організацію роботи соціально-транспортної служби «Надія» для перевезення осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення Хмельницької міської територіальної громади». Послуга надається безкоштовно.

Протягом 2024 року на обліку отримувачів транспортних послуг перебувало 71 особа.

За 2024 рік надано 342 безкоштовних транспортних послуг.

Проведено вибіркову перевірку особових справ отримувачів транспортних послуг. Особові справи сформовані відповідно до чинного законодавства. В перевірених справах є рішення УПСЗН Хмельницької міської ради щодо надання соціальної послуги отримувача послуг, наказ директора територіального центру про надання/припинення надання соціальних послуг, індивідуальний план та договір на надання соціальної послуги. У договорах про

надання соціальних послуг включено положення щодо дотримання принципу конфіденційності. Окрім того, комісією перевірено графік роботи спецавтотранспорту та журнал реєстрації замовлення перевезення.

Зовнішня оцінка якості надання соціальних послуг «Натуральна допомога» та «Транспортні послуги» визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг (узагальнювалися статуси, які переважали).

Показники якісні	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50%(незадовільно)
Адресність та індивідуальний підхід	«Добре»	-	-
Результативність	«Добре»	-	-
Своєчасність	«Добре»	-	-
Доступність та відкритість	«Добре»	-	-
Повага до гідності отримувача соціальної послуги	«Добре»	-	-
Професійність	«Добре»	-	-

Показники кількісні	Від 0 % до 20 %	Від 21 % до 50%	Від 51% до 100%
Кількість скарг та результат їх розгляду	«Добре»	-	-
Кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги	-	-	«Добре»
Періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги	-	-	«Добре»

Висновок: Узагальнений результат проведення оцінки якості соціальних послуг «Натуральна допомога» та транспортні послуги відповідає рівню «Добре».

Оцінка якості соціальних послуг, що надаються територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Хмельницької міської ради в цілому:

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі із суб'єктом, що надає соціальну послугу
«добре»	продовжувати роботу з суб'єктом
«задовільно»	-
«незадовільно»	-

Незважаючи на узагальнену оцінку якості надання соціальних послуг «Добре», керівництву територіального центру рекомендовано вжити низку заходів спрямованих на удосконалення процесу обслуговування й підвищення контролю якості соціальних послуг:

- переглянути та привести у відповідність до чинного законодавства Положення про відділення територіального центру;
- своєчасно аналізувати та переглядати індивідуальні плани надання соціальних послуг відповідно до чинного законодавства;
- оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах проводять завідувачі відділень територіального центру, соціальні працівники, фахівці із соціальної

допомоги вдома, що відповідно до Випуску 80 Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників «Соціальні послуги» затвердженого Наказом Міністерства соціальної політики України 29.03.2017 № 518 не входить до завдань та обов'язків зазначених посад, тому рекомендуємо привести обов'язки працівників згідно вимог чинного законодавства;

- ввести до штатного розпису терцентру, відповідно до наказу Мінпраці від 12.07.2016 № 753 «Про затвердження Типового штатного нормативу чисельності працівників територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг)», штатні посади:
 1. соціального педагога (психолога) або практичного психолога. Згідно типових штатних нормативів терцентрів в апараті може бути психолог 1,5 ставки та 0,5 ставки практичного психолога на 500 осіб на обліку.
 2. посади працівників, які будуть проводити оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах – фахівець із соціальної роботи, соціальний менеджер.
- забезпечити відповідність фахового рівня завідувача відділення та фахівців із соціальної допомоги вдома вимогам Випуску 80 Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників «Соціальні послуги» затвердженого Наказом Міністерства соціальної політики України 29.03.2017 №518;
- провести опитування серед отримувачів соціальних послуг, які надаються територіальним центром, щодо доцільності запровадження послуги перукаря, ремонту взуття та одягу та ін.;
- сприяти зміцненню матеріально-технічної бази територіального центру;
- активно співпрацювати з благодійними фондами, приватними підприємцями та підприємствами міста для покращення матеріально-технічної бази територіального центру;
- проводити вивчення потреб жителів у соціальних послугах, із подальшим розширенням переліку соціальних послуг, які можуть надаватися у територіальному центрі;
- продовжувати роботу щодо залучення громадян до послуги соціальної адаптації;
- продовжувати своєчасно, якісно та в повному обсязі надавати соціальну послугу допомоги вдома;
- підтримувати в актуальному стані інформаційні стенди, буклети, інший роздатковий матеріал;
- підготувати та провести масштабну інформаційно-роз'яснювальну роботу з залученням якомога більшої кількості громадян, які мають право на отримання соціальних послуг в територіальному центрі.
- проводити систематичне підвищення кваліфікації працівників, в межах фінансової можливості.

Голова комісії

Секретар комісії

Людмила Перчук
Тетяна Завальнюк
Валентина Шиндерук
Ольга Бялковська


Ірина ТИМОШЕНКО

Світлана ПОПИЛЬ-ГЕТЬМАН