

Звіт

про результати проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг «Догляд вдома», «Соціальна адаптація», «Соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах», «Соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування», «Догляд стаціонарний», що надаються Територіальним центром надання соціальних послуг Обухівської міської ради Київської області.

На виконання наказу директора від 26 січня 2026 року № 03 – ОД «Про створення комісії з проведення моніторингу надання соціальних послуг та внутрішньої оцінки якості соціальних послуг Територіального центру надання соціальних послуг Обухівської міської ради Київської області» у період з 26 січня 2026 року по 30 березня 2026 року, комісією, у складі:

голова комісії: Оксана Василівна ГЕРАСИМЧУК - директор ТЦНСП;

заступник голови комісії: Людмила Миколаївна ШУЛЬГА - заступник директора ТЦНСП;

члени комісії:

Ольга Іванівна МАТВІЙЧУК - соціальний менеджер ТЦНСП;

Валентина Георгіївна ШЕВЧЕНКО - завідувач відділення догляду вдома ТЦНСП;

Оксана Василівна НІКОЛАСВА - завідувач відділення стаціонарного догляду для постійного проживання ТЦНСП;

Ірина Василівна Стрижак - завідувач відділення денного перебування ТЦНСП;

Аліна Вікторівна ГАПОН - завідувач відділення соціальної підтримки сімей, дітей та молоді ТЦНСП;

Інна Юріївна КИЯНИЦЯ – психолог мобільної бригади соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі ТЦНСП.

Проведено:

- моніторинг надання соціальних послуг у відділеннях Територіального центру надання соціальних послуг;
- вибірку отримувачів соціальних послуг для охоплення внутрішньою оцінкою якості;
- анкетування отримувачів соціальних послуг щодо якості наданих послуг;
- обговорення результатів самооцінки працівників - надавачів соціальних послуг;
- опрацювання анкет отримувачів соціальних послуг;
- вибірково проведено перевірки роботи соціальних робітників, фахівців із соціальної роботи за місцем проживання отримувачів соціальних послуг/ місцем отримання соціальних послуг;
- здійснено оцінку показників якості соціальних послуг та критеріїв дотримання цих показників;
- складено звіт внутрішньої оцінки якості соціальних послуг та напрацьовано напрямки удосконалення надання соціальних послуг;
- підведено підсумки проведеної роботи на робочій нараді.

Мета проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг «Догляд вдома», «Соціальна адаптація», «Соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах», «Соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування», «Догляд стаціонарний» - виявлення та обговорення

викликів у наданні соціальної послуги, підвищення рівня професійної компетенції працівників-надавачів соціальних послуг, підвищення якості надання соціальних послуг.

Оцінка соціальних послуг «Догляд вдома», «Соціальна адаптація», «Соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах», «Соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування», «Догляд стаціонарний» визначалась із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг, передбачених:

- постановою Кабінету Міністрів України від 01 червня 2020 року № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» (із змінами);

- наказом Міністерства соціальної політики України від 27 грудня 2013 року № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг»;

- Державним стандартом догляду вдома, затвердженим наказом Міністерства соціальної політики України від 13 листопада 2013 року № 760;

- Державним стандартом стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності затвердженим наказом Міністерства соціальної політики України від 29 лютого 2016 р. № 198;

- Державним стандартом соціальної адаптації, затвердженим наказом Міністерства соціальної політики України від 18 травня 2015 року № 514;

- Державним стандартом соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах затвердженим наказом Міністерства соціальної політики України від 31 березня 2016 року № 318;

- Державним стандартом соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування затвердженим наказом Міністерства соціальної політики України від 11 серпня 2017 року № 1307.

При проведенні внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг пріоритетними завданнями були визначені:

- дотримання вимог до надання соціальних послуг, встановлених державними стандартами;

- дотримання встановленого рівня якості соціальних послуг та їх підвищення;

- визначення результативності надання соціальних послуг;

- виявлення позитивних і негативних тенденцій у процесі надання соціальних послуг;

- задоволення потреб цільових груп отримувачів соціальних послуг;

- особи, які перебувають на обліку у відділеннях чи отримують доступні соціальні послуги, відповідно до індивідуального плану та на підставі визначених індивідуальних потреб?

Також застосовувалися показники якості соціальної послуги такі як: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувача соціальної послуги, професійність.

Соціальні послуги, які надаються у відділеннях:

- відділення денного перебування;

- відділення догляду вдома;

- відділення соціальної підтримки сімей, дітей та молоді;

- відділення стаціонарного догляду для постійного проживання.

З метою визначення відповідності наданих соціальних послуг до Державних стандартів та потреби отримувачів, отримання об'єктивної інформації, необхідної для оцінки та поліпшення якості надання соціальних послуг, вивчення реального стану надання соціальних послуг відділеннями Територіального центру, комісією було проведено вибірку отримувачів соціальних послуг та проведено співбесіди/опитування, відповідно до розробленого опитувальника оцінки якості роботи відділень.

Для вивчення зворотної думки отримувачів соціальних послуг щодо якості надання послуг, які надаються відділеннями, було організовано опитування отримувачів соціальних

послуг кожного відділення окремо. Мета опитування - отримання об'єктивної інформації, необхідної для оцінки та поліпшення якості надання соціальних послуг.

Опитування проводили члени комісії з внутрішньої оцінки якості соціальних послуг методом інтерв'ювання: у телефонній бесіді, з виїздом за місцем проживання за попередньою згодою отримувача соціальних послуг, в приміщенні Територіального центру під час особистого прийому отримувачів соціальних послуг.

Також комісією проведено вивчення та аналіз документації, здійснено перевірку особових справ отримувачів соціальних послуг, перевірено журнали обліку проведених перевірок роботи соціальних робітників, фахівців із соціальної роботи, фахівців із фізичної реабілітації, інструкторів з трудової адаптації, молодших медичних сестер, графіки обслуговувань тощо та встановлено наступне:

- з громадянами, які приймаються на обслуговування, укладаються договори з дотриманням вимог чинного законодавства. По закінченню строку дії договору, або у разі потреби, договори переглядаються або припиняють дію;

- проводиться визначення індивідуальних потреб отримувачів соціальних послуг шляхом складання індивідуальних планів. Індивідуальні плани є невід'ємною частиною договору, переглядаються вчасно, відповідно до встановлених строків;

- щоквартально складаються графіки відвідувань соціальними робітниками для надання соціальних послуг отримувачам соціальних послуг.

Щомісяця соціальні робітники збираються на робочі наради, де звітують про роботу, обговорюють всі питання організаційного характеру, в першу чергу, по наданню соціальних послуг.

I. Результати проведеного внутрішнього оцінювання послуги «Догляд вдома» за критеріями:

Адресність та індивідуальний підхід.

Відібрані для перевірки особові справи отримувачів соціальних послуг містять: договір про надання соціальних послуг; індивідуальний план надання соціальної послуги догляд вдома; наказ про надання соціальної послуги; рішення Управління соціального захисту населення про надання/відмову в наданні соціальної послуги; повідомлення про надання/ відмову в наданні соціальної послуги; акт оцінки потреб сім'ї/особи; висновок оцінки потреб особи; карта визначення індивідуальних потреб отримувача соціальних послуг; шкала оцінки можливості виконання складних дій; шкала оцінки можливості виконання елементарних дій; заява про надання соціальної послуги; декларація про доходи та майновий стан особи, яка потребує надання соціальної послуги; довідка про доходи; медичний висновок про здатність до самообслуговування та потребу в сторонній допомозі; копія паспорта України; копія картки платника податків; копія пенсійного посвідчення; відомості про зареєстрованих у житловому приміщенні/будинку осіб; згода на обробку персональних даних; витяг з реєстру громади про місце реєстрації особи; довідка до акта огляду медико-соціальною експертною комісією про встановлення інвалідності (за наявності). Індивідуальні плани надання соціальних послуг ґрунтуються на визначенні індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги. Один примірник договору про надання соціальних послуг та один примірник індивідуального плану знаходиться у отримувача соціальної послуги, другий залишається у Територіальному центрі в особовій справі отримувача. Індивідуальний план коригується при повторному визначенні індивідуальних потреб за потреби та у зв'язку із змінами стану здоров'я отримувачів соціальної послуги, в порядку визначеному Державним стандартом надання соціальної послуги догляд вдома.

Станом на 16.03.2026 року соціальну послугу «Догляд вдома» отримують **156 осіб (40 чоловіків і 116 жінок)**, з яких 81 особа проживає у місті, 75 осіб – у сільській місцевості. Соціальну послугу «Догляд вдома» надають 21 соціальний робітник, з яких 8 соціальних робітників послугу надають у місті, 13 соціальних робітників надають послугу у сільській місцевості.

Оцінка кількісних і якісних показників у відсотковому еквіваленті - 100%.
Статус – «добре».

Результативність.

Під час проведення внутрішньої оцінки якості визначено рівень задоволеності соціальною послугою «Догляд вдома» серед отримувачів шляхом проведеного анкетування.

В анкетуванні прийняли участь 127 отримувача соціальної послуги, із них – 112– жінок, 15 - чоловіків.

Вік отримувачів соціальної послуги, :

- до 60 років – 3 %,
- 60 + – 17 %,
- 70 + – 50 %
- 80 + – 25 %,

Основним заходом соціальної послуги «Догляд вдома» отримувачі зазначають:

- придбання продуктів харчування;
- оплата комунальних послуг;
- винесення сміття;
- прибирання в помешканні;
- спостереження за станом здоров'я, допомога у проведенні процедур, пов'язаних зі здоров'ям, надання допомоги до приходу лікаря, виклик;
- фізичний супровід осіб з інвалідністю;
- психологічна підтримка (бесіди, спілкування, мотивація до активності).

Періодичність надання соціальної послуги у опитаних осіб – складає:

- 1 раз на тиждень – 10 %
- 2 рази на тиждень – 84%
- 3 рази на тиждень – 8%

На питання:

«Чи відповідає обсяг послуги Вашим потребам» всі респонденти відповіли – так.

«Чи задоволені Ви ставленням до себе соціального робітника» всі респонденти відповіли – так.

«Чи задоволені Ви якістю надання соціальної послуги» всі респонденти відповіли – так.

«Чи влаштовує Вас перелік послуг, який надає Територіальний центр» всі респонденти відповіли – так.

Враховані результати перевірок, що проводились комісією з внутрішньої оцінки якості соціальних послуг, соціальними працівниками за місцем проживання отримувачів соціальних послуг, було проведено опитування в телефонному режимі щодо якості надання соціальних послуг, всього відвідано та опитано 29 осіб.

Опитані громадяни задоволені наданням соціальних послуг. Отримувачі соціальних послуг відзначили покращення емоційного, психологічного стану та позитивні зміни в процесі надання соціальних послуг порівняно з періодом, коли соціальні послуги не надавалися. Однак, деякі з отримувачів соціальних послуг під час опитування висловлювали побажання щодо збільшення тривалості часу на обслуговування, щодо отримання на постійній основі гуманітарної допомоги, щодо безкоштовного обслуговування.

Оцінка кількісних і якісних показників у відсотковому еквіваленті – 98%.

Статус – «добре».

Своєчасність.

Соціальна послуга догляду вдома застосовується для осіб похилого віку, у тому числі з когнітивними розладами; осіб з інвалідністю, у тому числі з психічними та поведінковими розладами (крім осіб, які страждають на психічні розлади і вчинили суспільно небезпечні діяння та отримують амбулаторну психіатричну допомогу в примусовому порядку за рішенням суду), осіб з тяжкими формами захворювання (у тому числі до встановлення інвалідності), які не здатні (частково нездатні) до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги.

Протягом п'яти робочих днів з моменту виявлення випадку проводить первинне оцінювання потреб отримувача.

Протягом п'яти робочих днів приймається рішення за адресою задекларованого/зареєстрованого місця проживання/перебування особи про надання соціальних послуг отримувачу/відмову в наданні соціальних послуг.

Рішення про надання/відмову в наданні соціальних послуг протягом трьох робочих днів з моменту його прийняття повідомляється особі.

Індивідуальний план розробляється протягом п'яти робочих днів з дати отримання/прийняття рішення про надання соціальних послуг.

Повторне оцінювання потреб отримувача проводиться не пізніше ніж за десять робочих днів до закінчення строку виконання індивідуального плану, щоб визначити стан вирішення випадку отримувача.

Протягом п'яти робочих днів з дня завершення надання соціальної послуги надавач інформує уповноважений орган громади про завершення (припинення) її надання та результати роботи з отримувачем.

Вимоги договору про надання соціальних послуг дотримуються; терміни та порядок надання послуг відповідають визначеним у договорі.

Оцінка кількісних і якісних показників у відсотковому еквіваленті - 100%.

Статус – «добре».

Доступність та відкритість.

Територіальний центр надання соціальних послуг розташований за адресою Київська область, місто Обухів, вулиця Каштанова 4/1-А. Будівля відповідає будівельним, технічним, санітарним нормам та вимогам пожежної безпеки. Має зручне транспортне сполучення, що є безумовно позитивом для відвідувачів.

Разом з тим, значна кількість осіб, які приймали участь в анкетуванні із числа отримувачів соціальних послуг, на питання «Чи зручно Вам відвідувати терцентр», 27% – відповіли так, 73% – ні. (Це характеризується відстанню проживання, віком і станом здоров'я отримувачів соціальної послуги).

Будівля Територіального центру - це одноповерхова будівля, об'єкт закінченого будівництва, пристосований для вільного доступу осіб з інвалідністю та маломобільних осіб. В цілях пожежної безпеки об'єкт має запасний вихід, який розміщений із задньої частини будівлі. Заїзд до будівлі доступний, вкритий асфальтобетонним покриттям, місця для паркування розташовані не при самій будівлі. В приміщенні відсутні пороги між кімнатами, що забезпечує легке пересування для маломобільних осіб.

Інформація про діяльність Територіального центру розміщена на сторінці соціальної мережі у FACEBOOK <https://www.facebook.com/groups/696151002525560?locale>
<https://www.facebook.com/groups/260106921370976?locale>

Оцінка кількісних і якісних показників у відсотковому еквіваленті – 98%.

Статус – «добре».

Повага до гідності отримувача соціальної послуги.

Відповідно до Закону України «Про захист персональних даних», працівниками Територіального центру оформлюється зобов'язання про нерозголошення персональних даних.

Під час перевірки встановлено повагу до гідності отримувачів соціальних послуг; фактів негуманних чи дискримінаційних дій, а також розголошення конфіденційної інформації про них не виявлено.

Соціальні робітники застосовують індивідуальний підхід з урахуванням фізичного та психічного стану отримувачів соціальної послуги, з повагою ставляться до раси, національності, культури, релігії, віку, статі, зауваження відсутні.

Отримувачі соціальних послуг знають свої права та обов'язки, та ознайомлені з порядком звернень у разі непорозуміння з працівниками Територіального центру.

Встановлено, що переважна більшість отримувачів соціальних послуг, які обслуговуються у відділенні Територіального центру, розраховують виключно на допомогу соціальних робітників та задоволенні відношенням соціальних робітників.

Оцінка кількісних і якісних показників у відсотковому еквіваленті - 100%.

Статус – «добре».

Професійність.

Комісією організовано проведення самооцінки персоналу відділення догляду вдома, що безпосередньо надає соціальні послуги, шляхом анкетування. В опитуванні прийняли участь 21 соціальний робітник.

Результати анкетування надавачів соціальних послуг наступні:

Стать – 100% жінки.

Вік:

- жінки віком 41-50 років – 27 %,
- жінки віком 51 – 60 років – 22 %
- жінки віком біл. 60 років – 50 %

Освіта:

- повна загальна освіта – 4 %
- профтехосвіта – 72 %
- фахова передвища освіта – 24 %.

Стаж роботи в Територіальному центрі:

- 1 рік – 13 %
- 2-5 років – 23 %
- 6-10 років – 10 %
- 11-20 – 9 %
- 21-30 – 40%
- 31 – 40 – 5%

На питання «Чому обрали професію соціального робітника» відповідали:

66 % - обрала свою професію свідомо, маючи на меті допомагати людям;

17 % - не було іншого вибору;

17 % – випадково;

Більшості працівників, а саме 80% найбільше подобається в роботі - це можливість спілкування з людьми, 20 % - можливість вільно планувати свій робочий час.

Негативний вплив на ефективність роботи впливають такі фактори: некомпактне проживання отримувачів соціальних полуг - 61% та психологічна несумісність із деякими з них – 39 % . Основні труднощі, з якими стикаються соціальні робітники – це часті емоційні навантаження та важка фізична праця, низька заробітна плата. Відносини між отримувачами соціальних послуг і соціальними робітниками складаються доброзичливі, але конфліктні ситуації інколи бувають. Свій професійний рівень більшість респондентів підвищують за допомогою безпосереднього керівника та самонавчання, та бажають підвищувати в майбутньому.

Посадові інструкції працівників розроблені згідно Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників випуск 80 «Соціальні послуги», затверджені наказом директора

Щороку надавачі соціальних послуг проходять медичні огляди, у встановленні чинним законодавством України терміни, проходять інструктажі з охорони праці та пожежної безпеки.

Оцінка кількісних та якісних показників у відсотковому еквіваленті - 100%.

Статус «добре».

Всі результати проведеної роботи були опрацьовані та внесені в таблицю для здійснення оцінки кількісних та якісних показників соціальних послуг у Територіальному центрі:

Показники кількісні і 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 отримувачів соціальних послуг	«добре»	-	-
Професійність	«добре»	-	-
Кількість задоволених звернень про отримання соціальних послуг	«добре»	-	-

Згідно проведеної оцінки кількісних та якісних показників з надання соціальної послуги «Догляд вдома» статус відповідає встановленому рівню - «Добре».

II. Результати проведеного внутрішнього оцінювання послуги «Соціальна адаптація» за критеріями:

Індивідуальний підхід.

Відібрані для перевірки особові справи отримувачів соціальних послуг містять: договір про надання соціальних послуг; індивідуальний план надання соціальної послуги соціальної адаптації; наказ про надання соціальної послуги; рішення Управління соціального захисту населення про надання/відмову в наданні соціальної послуги; повідомлення про надання/ відмову в наданні соціальної послуги; акт оцінки потреб сім'ї/особи; висновок оцінки потреб особи; карта визначення індивідуальних потреб отримувача соціальних послуг; медичний висновок про здатність до самообслуговування та потребу в сторонній допомозі; копія паспорта України; копія картки платника податків; копія пенсійного посвідчення; згода на обробку персональних даних; витяг з реєстру громади про місце реєстрації особи; довідка до акта огляду медико-соціальною експертною комісією про встановлення інвалідності (за наявністю). Індивідуальні плани надання соціальних послуг ґрунтуються на визначенні індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги. Один примірник договору про надання соціальних послуг та один примірник індивідуального плану знаходиться у отримувача соціальної послуги, другий залишається у Територіальному центрі в особовій справі отримувача.

Станом на 16.03.2026 року соціальну послугу «Соціальної адаптації» отримують **98 осіб (12 чоловіків і 86 жінок)**. Усі отримувачі соціальної послуги проживають у місті.

Підставою для отримання соціальної послуги соціальної адаптації є звернення (заява) потенційного отримувача до структурного підрозділу з питань соціального захисту населення. Територіальний центр може відмовити отримувачеві соціальної послуги в її наданні, якщо за наявних ресурсів він не здатний задовольнити індивідуальні потреби отримувача соціальної послуги (відсутність кваліфікованих спеціалістів, матеріальної бази, наявність в отримувача соціальної послуги розладу психіки та/або поведінки, стану гострого алкогольного та/або наркотичного сп'яніння, ознак гострого захворювання).

Оцінка кількісних і якісних показників у відсотковому еквіваленті - 100%.

Статус – «добре».

Результативність.

Під час проведення внутрішньої оцінки якості визначено рівень задоволеності соціальною послугою «Соціальна адаптація» серед отримувачів шляхом проведеного анкетування.

В анкетуванні прийняли участь 80 отримувачів соціальної послуги, із них – 68 – жінок, 12 - чоловіків.

Вік отримувачів соціальної послуги, :

- 60 + – 48 %,
- 70 + – 39 %
- 80 + – 14 %,

Основними заходами соціальної послуги «Соціальна адаптація» отримувачі зазначають:

- організація клубів за інтересами, клубів активного довголіття, університетів третього віку;
- допомога в організації денної зайнятості та дозвілля;
- сприяння організації та діяльності груп самодопомоги, корекція психологічного стану та поведінки в повсякденному житті, надання психологічної підтримки.

Періодичність отримання соціальної послуги у опитаних осіб – складає:

- 1-2 рази на тиждень – 12 %
- 3-4 рази на тиждень – 80%
- 6 рази на тиждень – 8%

На питання:

«Чи відповідає обсяг послуги Вашим потребам» всі респонденти відповіли – так.

«Чи задоволені Ви якістю надання соціальної послуги» всі респонденти відповіли – так.

«Чи відповідає обсяг наданих послуг Вашим потребам» всі респонденти відповіли – так.

Опитані громадяни задоволені наданням соціальних послуг. Отримувачі соціальних послуг відзначили покращення емоційного, психологічного стану та позитивні зміни в процесі надання соціальних послуг порівняно з періодом, коли соціальні послуги не надавалися.

Оцінка кількісних і якісних показників у відсотковому еквіваленті – 98%.

Статус – «добре».

Своєчасність.

Підставою для отримання соціальної послуги соціальної адаптації є звернення (заява) потенційного отримувача

Рішення про надання соціальної послуги чи відмову в її наданні приймається суб'єктом, що надає соціальну послугу, протягом 14 календарних днів з дати звернення отримувача соціальної послуги (подання заяви, форми первинної облікової документації). Суб'єкт, що надає соціальну послугу, може відмовити отримувачеві соціальної послуги в її наданні, якщо за наявних ресурсів він не здатний задовольнити індивідуальні потреби отримувача соціальної послуги (відсутність кваліфікованих спеціалістів, матеріальної бази, вільних місць у суб'єкта, що надає соціальну послугу, наявність в отримувача соціальної послуги розладу психіки та/або поведінки, стану гострого алкогольного та/або наркотичного сп'яніння, ознак гострого захворювання).

Соціальна послуга надається суб'єктом після здійснення первинного комплексного визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, складення індивідуального плану та укладення договору про надання соціальної послуги.

Визначення стану отримувача соціальної послуги та його індивідуальних потреб здійснюється протягом 5 днів з дати його звернення (подання заяви).

Повторне комплексне визначення стану отримувача соціальної послуги та фахове оцінювання його індивідуальних потреб, коригування плану надання соціальної послуги та координація його виконання проводяться через місяць з дня початку надання соціальної послуги.

Індивідуальний план надання соціальної послуги складається й узгоджується з кожним отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником з урахуванням побажань отримувача соціальної послуги за умови, що заявлені побажання не суперечать правилам внутрішнього розпорядку суб'єкта, що надає соціальні послуги, та вимогам чинного законодавства.

Індивідуальний план надання соціальної послуги соціальної адаптації складається у двох примірниках і підписується отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником і суб'єктом, що надає соціальну послугу.

Один примірник індивідуального плану надається отримувачеві соціальної послуги та/або його законному представникові, інший залишається у суб'єкта, що надає соціальну послугу.

Доступність та відкритість.

Територіальний центр надання соціальних послуг розташований за адресою Київська область, місто Обухів, вулиця Каштанова 4/1-А. Будівля відповідає будівельним, технічним, санітарним нормам та вимогам пожежної безпеки. Має зручне транспортне сполучення, що є безумовно позитивом для відвідувачів.

Разом з тим, значна кількість осіб, які приймали участь в анкетуванні із числа отримувачів соціальних послуг, на питання «Чи зручне Вам розташування Територіального центру», 92 % – відповіли так, 8 % –ні.

Будівля Територіального центру - це одноповерхова будівля, об'єкт закінченого будівництва, пристосований для вільного доступу осіб з інвалідністю та маломобільних осіб. В цілях пожежної безпеки об'єкт має запасний вихід, який розміщений із задньої частини будівлі. Заїзд до будівлі доступний, вкритий асфальтобетонним покриттям, місця для паркування розташовані не при самій будівлі. В приміщенні відсутні пороги між кімнатами, що забезпечує легке пересування для маломобільних осіб.

Інформація про діяльність Територіального центру розміщена на сторінці соціальної мережі у FACEBOOK <https://www.facebook.com/groups/696151002525560?locale>
<https://www.facebook.com/groups/260106921370976?locale>

Оцінка кількісних і якісних показників у відсотковому еквіваленті – 98%.

Статус – «добре».

Повага до гідності отримувача соціальної послуги.

Відповідно до Закону України «Про захист персональних даних», працівниками Територіального центру оформлюється зобов'язання про нерозголошення персональних даних.

Повага до гідності отримувачів соціальної послуги, недопущення негуманних та дискримінаційних дій щодо них, розголошення конфіденційної інформації про отримувачів соціальних послуг не встановлено. Фахівці застосовують індивідуальний підхід з урахуванням фізичного та психічного стану отримувачів соціальної послуги, з повагою ставляться до раси, національності, культури, релігії, віку, статі, зауваження відсутні.

Отримувачі соціальних послуг знають свої права та обов'язки, та ознайомлені з порядком звернень у разі непорозуміння з працівниками територіального центру.

Встановлено, що переважна більшість отримувачів соціальних послуг, які обслуговуються у відділенні Територіального центру, розраховують виключно на допомогу соціальних робітників та задоволенні відношенням соціальних робітників.

Оцінка кількісних і якісних показників у відсотковому еквіваленті - 100%.

Статус – «добре».

Професійність.

Комісією організовано проведення самооцінки персоналу Територіального центру, що безпосередньо надає соціальні послуги, шляхом анкетування. В анкетуванні прийняли участь 12 фахівців.

Проводяться заняття з наступних факультетів:

1. Краєзнавство
2. Малювання
3. Кулінарія
4. Смарт-телефон
5. Хор
6. Йога
7. Хореографія
8. Вокал/риторика
9. Літературно-мовний клуб «Мова-розмова»
10. Суглобова гімнастика
11. Англійська мова
12. Психологія
13. Рукоділля
14. Українська мова

Найбільшою популярністю серед відвідувачів користуються такі гуртки: «Йога», «Суглобова гімнастика», «Вокал/риторика».

В середньому, кожен гурток відвідує 10-15 осіб за одне заняття; найбільш відвідувані – 15-20 осіб.

Результати анкетування надавачів соціальних послуг наступні:

Вік:

- віком 20 - 30 років – 8 %,
- віком 31- 40 років – 0 %,
- віком 41- 50 років – 34 %,
- віком 51 -60 років – 58%

Освіта:

- повна загальна освіта – 75 %;
- профтехосвіта – 25 %;

Стаж роботи в Територіальному центрі:

- 1 рік – 31 %
- 2 роки - 65 %
- 3 -7 років – 4 %

Більшості працівників, а саме 80,5% найбільше подобається в роботі - це можливість спілкування з людьми, 19,5 % - можливість вільно планувати свій робочий час.

Оцінка кількісних та якісних показників у відсотковому еквіваленті - 100%.

Статус «добре».

Всі результати проведеної роботи були опрацьовані та внесені в таблицю для здійснення оцінки кількісних та якісних показників соціальних послуг у Територіальному центрі:

Показники кількісні і якісні	від 80% до 100% (добре)	від 51% до 79% (задовільно)	від 0% до 50% (незадовільно)
Індивідуальний підхід	«добре»	-	-
Результативність	«добре»	-	-
Своєчасність	«добре»	-	-
Доступність та відкритість	«добре»	-	-
Повага до гідності отримувачів соціальних послуг	«добре»	-	-

Професійність	«добре»	-	-
Кількість задоволених звернень отримання соціальних послуг	про «добре»	-	-

Згідно проведеної оцінки кількісних та якісних показників з надання соціальної послуги «Догляд вдома» статус відповідає встановленому рівню - «Добре».

III. Результати проведеного внутрішнього оцінювання послуги «Догляд стаціонарний» за критеріями: Адресність та індивідуальний підхід.

Соціальна послуга «Догляд стаціонарний» надається особам похилого віку, які втратили здатність до самообслуговування та особам з інвалідністю, які потребують стороннього догляду, побутового обслуговування, медичної допомоги та яким не протипоказане надання соціальної послуги стаціонарного догляду. Соціальна послуга стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності – це комплекс соціальних та реабілітаційних заходів, що здійснюється згідно з індивідуальним планом протягом робочого дня суб'єкта, що надає соціальну послугу, і спрямований на створення умов забезпечення життєдіяльності осіб, які втратили/не набули здатність до самообслуговування, з наданням їм місця проживання;

Відібрані для перевірки особові справи отримувачів соціальних послуг містять: договір про надання соціальних послуг; індивідуальний план надання соціальної послуги догляд вдома; путівка (направлення) на постійне проживання у стаціонарне відділення, наказ про надання соціальної послуги; рішення Управління соціального захисту населення про надання/відмову в наданні соціальної послуги; повідомлення про надання/ відмову в наданні соціальної послуги; акт оцінки потреб сім'ї/особи; висновок оцінки потреб особи; визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги стаціонарного догляду; шкала оцінки можливості виконання складних дій; шкала оцінки можливості виконання елементарних дій; шкала оцінювання навичок проживання за основними категоріями; заява про надання соціальних послуг; декларація про доходи та майновий стан особи, яка потребує надання соціальних послуг; довідка про доходи; медичний висновок; копія паспорта України; копія картки платника податків; копія пенсійного посвідчення; відомості про зареєстрованих у житловому приміщенні/будинку осіб; згода на обробку персональних даних; витяг з реєстру громади про місце реєстрації особи; довідка до акта огляду медико-соціальною експертною комісією про встановлення інвалідності (за наявності). Індивідуальні плани надання соціальних послуг ґрунтуються на визначенні індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги. Один примірник договору про надання соціальних послуг та один примірник індивідуального плану знаходиться у отримувача соціальної послуги, другий залишається у Територіальному центрі в особовій справі отримувача. Індивідуальний план коригується при повторному визначенні індивідуальних потреб за потреби та у зв'язку із змінами стану здоров'я отримувачів соціальної послуги, в порядку визначеному Державним стандартом надання соціальної послуги догляд вдома.

Станом на 16.03.2026 року соціальну послугу «Стаціонарний догляд» отримують **16 осіб (6 чоловіків і 10 жінок)**. У відділенні працюють 4 молодші медичні сестри, 2 кухаря, 1 медична сестра, 2 підсобних робітника і 1 завідувач відділення.

Оцінка кількісних і якісних показників у відсотковому еквіваленті - 100%.

Статус – «добре».

Результативність.

Під час проведення внутрішньої оцінки якості визначено рівень задоволеності

соціальною послугою «Стаціонарний догляд» серед отримувачів шляхом проведеного анкетування.

В анкетуванні прийняли участь 16 отримувачів соціальної послуги, із них – 10 – жінок, 6 - чоловіків.

Вік отримувачів соціальної послуги, :

- до 60 років – 13 %
- 60 + – 19 %
- 70 + – 31 %
- 80 + – 37 %

Основним заходом соціальної послуги «Стаціонарний догляд» отримувачі зазначають:

- забезпечення умов для стаціонарного перебування, забезпечення харчуванням;
- допомога у дотриманні особистої гігієни, самообслуговуванні;
- спостереження за станом здоров'я та організація надання медичної допомоги, у тому числі відповідно до призначень лікарів;
- психологічна підтримка (бесіди, спілкування, мотивація до активності).

На питання:

«Чи відповідає обсяг послуги Вашим потребам» всі респонденти відповіли – так.

«Чи задоволені Ви ставленням до себе працівниками Територіального центру» всі респонденти відповіли – так.

«Чи задоволені Ви якістю надання соціальної послуги» всі респонденти відповіли – так.

«Чи влаштовує Вас перелік послуг, який надає Територіальний центр» всі респонденти відповіли – так.

Опитані громадяни задоволені наданням соціальних послуг. Отримувачі соціальних послуг відзначили покращення емоційного, психологічного стану та позитивні зміни в процесі надання соціальних послуг порівняно з періодом, коли соціальні послуги не надавалися.

Оцінка кількісних і якісних показників у відсотковому еквіваленті – 98%.

Статус – «добре».

Своєчасність.

Підставою для отримання соціальної послуги є звернення (заява) отримувача соціальної послуги та/або його законного представника до суб'єкта, що надає соціальну послугу, або структурного підрозділу з питань соціального захисту населення обласних. Протягом п'яти робочих днів з моменту виявлення випадку проводить первинне оцінювання потреб отримувача.

Рішення про надання соціальної послуги чи відмова у її наданні приймається суб'єктом, що надає соціальну послугу, протягом 10 робочих днів з дати звернення (подачі заяви) отримувача соціальної послуги або його законного представника

Визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги організовується суб'єктом, що надає соціальну послугу здійснюється протягом 5 робочих днів з дати путівки (направлення), виданої структурним підрозділом.

Через 30 днів з дня початку надання соціальної послуги проводиться повторне визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з метою коригування індивідуального плану (за потреби). Надалі визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги проводиться за потреби, але не рідше ніж один раз на рік.

Індивідуальний план складається та узгоджується з кожним отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником протягом 3 робочих днів з дня визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги. Один примірник індивідуального плану надається отримувачеві соціальної послуги інший залишається у надавача соціальної послуги.

Протягом 5 робочих днів з дня прийняття рішення про надання соціальної послуги укладається договір про її надання з урахуванням індивідуального плану.

Відповідно до зазначеного вище, під час перевірки комісія встановила, що вимоги договору про надання соціальних послуг дотримуються, а терміни та порядок їх надання відповідають умовам договору.

Оцінка кількісних і якісних показників у відсотковому еквіваленті - 100%.

Статус – «добре».

Доступність та відкритість.

Відділення стаціонарного догляду для постійного проживання розташоване за адресою: Київська область, Обухівський район, село Германівка, вулиця Богдана Хмельницького, будинок 13. Це одноповерхова будівля, яка відповідає технічним, санітарним нормам та вимогам пожежної безпеки, об'єкт закінченого будівництва, пристосований для вільного доступу осіб з інвалідністю та маломобільних осіб. В цілях пожежної безпеки об'єкт має запасний вихід, який розміщений із задньої частини будівлі (цим виходом користуються маломобільні групи для виходу/заходу в приміщення – відсутність перешкод для пересування). Заїзд до будівлі доступний, вкритий асфальтобетонним покриттям, місця для паркування розташовані при самій будівлі. В приміщенні відсутні пороги між кімнатами, що забезпечує легке пересування для маломобільних осіб. Санвузол для маломобільних груп населення, обладнаний необхідними санітарно-технічними приладами - умивальником та унітазом. По боках унітазу встановлені поручні, один з яких відкидний. Двері в приміщення санвузла відкриваються назовні. Душова оснащена поручнями і відкидним сидінням. Душ, змішувач і полиці для засобів гігієни перебувають на доступній висоті. Будівля має зручне транспортне сполучення, що є безумовно позитивом для відвідувачів.

Разом з тим, значна кількість осіб, які приймали участь в анкетуванні із числа отримувачів соціальних послуг, на питання «Чи зручно Вам проживати у відділенні стаціонарного догляду?» 100% – відповіли так.

Інформація про діяльність Територіального центру розміщена на сторінці соціальної мережі у FACEBOOK

<https://www.facebook.com/groups/696151002525560?locale>

<https://www.facebook.com/groups/260106921370976?locale>

Оцінка кількісних і якісних показників у відсотковому еквіваленті – 98%.

Статус – «добре».

Повага до гідності отримувача соціальної послуги.

Відповідно до Закону України «Про захист персональних даних», працівниками Територіального центру оформлюється зобов'язання про нерозголошення персональних даних.

Повага до гідності отримувачів соціальної послуги, недопущення негуманних та дискримінаційних дій щодо них, розголошення конфіденційної інформації про отримувачів соціальних послуг не встановлено. Працівники стаціонарного відділення для постійного проживання застосовують індивідуальний підхід з урахуванням фізичного та психічного стану отримувачів соціальної послуги, з повагою ставляться до раси, національності, культури, релігії, віку, статі, зауваження відсутні.

Отримувачі соціальних послуг знають свої права та обов'язки, та ознайомлені з порядком звернень у разі непорозуміння з працівниками територіального центру.

Встановлено, що переважна більшість отримувачів соціальних послуг, які обслуговуються у відділенні Територіального центру, розраховують виключно на допомогу працівників відділення та задоволенні відношенням до себе.

Оцінка кількісних і якісних показників у відсотковому еквіваленті - 100%.

Статус – «добре».

Професійність.

Комісією організовано проведення самооцінки працівників, що безпосередньо надають соціальні послуги, шляхом опитування. В опитуванні прийняли участь молодші медичні сестри.

Результати анкетування надавачів соціальних послуг наступні:

Стать – 100 % жінки.

Вік:

– жінки віком 51 – 60 років – 50 %

– жінки віком біл. 60 років – 50 %

Освіта:

– повна загальна освіта – 50 %;

– профтехосвіта – 50 %

Стаж роботи в Територіальному центрі:

– 2-5 років – 50 %

– 6-10 років – 25 %

– 11-20 – 25 %

На питання «Чому обрали професію молодшої медичної сестри» відповідали:

– 50 % - обрала свою професію свідомо, маючи на меті допомагати людям;

– 25 % - не було іншого вибору;

– 25 % – випадково.

Більшості працівників, найбільше подобається в роботі - це можливість спілкування з людьми, іншим - можливість вільно планувати свій робочий час.

Основні труднощі, з якими стикаються соціальні робітники – це часті емоційні навантаження та важка фізична праця, низька заробітна плата. Відносини між отримувачами соціальних послуг і надавачами соціальних послуг складаються доброзичливі.

Посадові інструкції працівників розроблені згідно Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників випуск 80 «Соціальні послуги» та затверджені наказом директора

Щороку надавачі соціальних послуг проходять медичні огляди, у встановленні чинним законодавством України терміни, проходять інструктажі з охорони праці та пожежної безпеки.

Оцінка кількісних та якісних показників у відсотковому еквіваленті - 100%.

Статус «добре».

Всі результати проведеної роботи були опрацьовані та внесені в таблицю для здійснення оцінки кількісних та якісних показників соціальних послуг у Територіальному центрі:

Показники кількісні і якісні	від 80% до 100% (добре)	від 51% до 79% (задовільно)	від 0% до 50% (незадовільно)
індивідуальний підхід	«добре»	-	-
Результативність	«добре»	-	-
Своєчасність	«добре»	-	-
Доступність та відкритість	«добре»	-	-
Повага до гідності отримувачів соціальних послуг	«добре»	-	-

Професійність	«добре»	-	-
Кількість задоволених звернень отримання соціальних послуг	про «добре»	-	-

Згідно проведеної оцінки кількісних та якісних показників з надання соціальної послуги «Стаціонарний догляд» статус відповідає встановленому рівню - «Добре».

IV. Результати проведеного внутрішнього оцінювання послуги «Соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах» за критеріями: Адресність та індивідуальний підхід.

Соціальна послуга «Соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах» - це організація та здійснення соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно подолати або мінімізувати негативний вплив цих обставин.

Відібрані для перевірки особові справи отримувачів соціальної послуги містять : договір про надання соціальних послуг; індивідуальний план надання соціальної послуги; наказ про надання соціальної послуги; рішення Управління соціального захисту населення про надання/відмову в наданні соціальної послуги; повідомлення про надання/ відмову в наданні соціальної послуги; акт оцінки потреб сім'ї/особи; висновок оцінки потреб особи; заява про надання соціальних послуг; медичний висновок; копія паспорта України; копія картки платника податків; копія пенсійного посвідчення (за потреби); відомості про зареєстрованих у житловому приміщенні/будинку осіб; згода на обробку персональних даних; витяг з реєстру громади про місце реєстрації особи; довідка до акта огляду медико-соціальною експертною комісією про встановлення інвалідності (за наявністю). Індивідуальні плани надання соціальних послуг ґрунтуються на визначенні індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги. Один примірник договору про надання соціальних послуг та один примірник індивідуального плану знаходиться у отримувача соціальної послуги, другий залишається у Територіальному центрі в особовій справі отримувача. Індивідуальний план коригується при повторному визначенні індивідуальних потреб за потреби та у зв'язку із змінами стану здоров'я отримувачів соціальної послуги, в порядку визначеному Державним стандартом надання соціальної послуги догляд вдома.

Оцінка кількісних і якісних показників у відсотковому еквіваленті - 100%.

Статус – «добре».

Результативність.

Станом на 16.03.2026 року соціальну послугу «Соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах» отримують 12 сімей у яких виховуються 38 дітей. Послуга надається відділенням соціальної підтримки сімей, дітей, та молоді.

Соціальна послуга «Соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах» - це комплексна допомога сім'ям або окремим людям, які не можуть самостійно подолати життєві труднощі. Це не просто одноразова порада, а тривала підтримка фахівця, який «веде» родину до повного вирішення проблем.

Головні складові послуги – це аналіз ситуації: фахівець оцінює потреби, складає індивідуальний план та визначає, які ресурси потрібно залучати.

Допомога з документами: сприяння в отриманні виплат, пільг, відновленні паспортів або реєстрації місця проживання.

Навчання навичкам: допомога в тому, як планувати бюджет, вести побут, доглядати за дітьми чи шукати роботу.

Психологічна підтримка: робота над покращенням стосунків у родині та зміцненням емоційного стану.

Координація: фахівець залучає юристів, лікарів чи вчителів, якщо проблема виходить за межі його компетенції.

Кінцева мета — навчити сім'ю жити самостійно, щоб вона могла справлятися з майбутніми викликами без сторонньої допомоги.

Під час проведення внутрішньої оцінки якості визначено рівень задоволеності соціальною послугою «Соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах» серед отримувачів шляхом проведеного анкетування.

В анкетуванні прийняли участь 12 сімей - отримувачів соціальної послуги.

На питання:

«Ваш соціальний статус» всі респонденти відповіли – сім'я у складних життєвих обставинах.

«Чи задоволені Ви ставленням до себе фахівця із соціальної роботи» всі респонденти відповіли – так.

«Чи задоволені Ви якістю надання соціальної послуги» всі респонденти відповіли – так.

Опитані громадяни задоволені наданням соціальних послуг. Отримувачі соціальних послуг відзначили покращення емоційного, психологічного стану та позитивні зміни в процесі надання соціальних послуг порівняно з періодом, коли соціальні послуги не надавалися.

Оцінка кількісних і якісних показників у відсотковому еквіваленті – 98%.

Статус – «добре».

Своєчасність.

Підставою для отримання соціальної послуги є рішення структурного підрозділу з питань соціального захисту. Рішення про соціальний супровід сім'ї (особи), яка перебуває у складних життєвих обставинах, приймається за згодою отримувача послуги.

Індивідуальні потреби отримувача соціальної послуги соціального супроводу визначаються шляхом їх оцінки, якою передбачено: вивчення потреб отримувача соціальної послуги, визначення причин виникнення СЖО, ступеня їх впливу на стан і потреби отримувача послуг, наявності негативного впливу на рівень виконання батьківських обов'язків з виховання, догляду та утримання дітей, сильних сторін сім'ї (особи) та активізація (залучення) ресурсів самої сім'ї, найближчого її оточення та громади до розроблення та реалізації плану соціального супроводу.

Строк здійснення оцінки потреб не повинен перевищувати 7 робочих днів з дати виявлення сім'ї (особи), яка перебуває у СЖО.

Надавач соціальної послуги разом із отримувачем соціальної послуги складають індивідуальний план соціального супроводу. Один примірник індивідуального плану надається отримувачеві соціальної послуги інший залишається у суб'єкта, що надає соціальну послугу.

Строк складання індивідуального плану не повинен перевищувати 5 робочих днів з дати завершення оцінки потреб отримувача соціальної послуги.

З метою досягнення позитивних результатів соціальної послуги через місяць від початку соціального супроводу проводиться перегляд індивідуального плану, який використовується для підтвердження ефективності наданої соціальної послуги; уточнення обсягу соціальної послуги та необхідних заходів для досягнення результатів; корегування дій та заходів індивідуального плану на наступний період надання соціальної послуги; внесення змін до індивідуального плану.

Із кожним отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником протягом 7 робочих днів з дня прийняття рішення про надання соціальної послуги укладається договір про її надання з урахуванням індивідуального плану.

Соціальна послуга надається за місцем проживання (перебування) отримувача соціальної послуги або розташування суб'єкта, що надає соціальну послугу.

Тривалість надання соціальної послуги - не більше ніж шість місяців з дня прийняття рішення про надання такої послуги. У разі складного випадку тривалість надання соціальної послуги може бути продовжено до одного року.

Відповідно до зазначеного вище, під час перевірки комісія встановила, що вимоги договору про надання соціальних послуг дотримуються, а терміни та порядок їх надання відповідають умовам договору.

Оцінка кількісних і якісних показників у відсотковому еквіваленті - 100%.

Статус – «добре».

Доступність та відкритість.

Територіальний центр надання соціальних послуг розташований за адресою Київська область, місто Обухів, вулиця Каштанова 4/1-А. Будівля відповідає будівельним, технічним, санітарним нормам та вимогам пожежної безпеки. Має зручне транспортне сполучення, що є безумовно позитивом для відвідувачів.

Разом з тим, значна кількість осіб, які приймали участь в анкетуванні із числа отримувачів соціальних послуг, на питання «Чи зручно Вам відвідувати терцентр», 82% – відповіли так, 18% –ні.

Будівля Територіального центру - це одноповерхова будівля, об'єкт закінченого будівництва, пристосований для вільного доступу осіб з інвалідністю та маломобільних осіб. В цілях пожежної безпеки об'єкт має запасний вихід, який розміщений із задньої частини будівлі. Заїзд до будівлі доступний, вкритий асфальтобетонним покриттям, місця для паркування розташовані не при самій будівлі. В приміщенні відсутні пороги між кімнатами, що забезпечує легке пересування для маломобільних осіб.

Інформація про діяльність Територіального центру розміщена на сторінці соціальної мережі у FACEBOOK

<https://www.facebook.com/groups/260106921370976?locale>

<https://www.facebook.com/groups/696151002525560?locale>

Оцінка кількісних і якісних показників у відсотковому еквіваленті – 98%.

Статус – «добре».

Повага до гідності отримувача соціальної послуги.

Відповідно до Закону України «Про захист персональних даних», працівниками Територіального центру оформлюється зобов'язання про нерозголошення персональних даних.

Повага до гідності отримувачів соціальної послуги, недопущення негуманних та дискримінаційних дій щодо них, розголошення конфіденційної інформації про отримувачів соціальних послуг не встановлено. Працівники стаціонарного відділення для постійного проживання застосовують індивідуальний підхід з урахуванням фізичного та психічного стану отримувачів соціальної послуги, з повагою ставляться до раси, національності, культури, релігії, віку, статі, зауваження відсутні.

Отримувачі соціальних послуг знають свої права та обов'язки, та ознайомлені з порядком звернень у разі непорозуміння з працівниками територіального центру.

Встановлено, що переважна більшість отримувачів соціальних послуг, які перебувають на супроводі у відділенні Територіального центру, розраховують на допомогу фахівця із соціальної роботи відділення та задоволенні відношенням до себе.

Оцінка кількісних і якісних показників у відсотковому еквіваленті - 100%.

Статус – «добре».

Професійність.

Комісією організовано проведення самооцінки працівників, що безпосередньо надають соціальні послуги, шляхом опитування.

Результати анкетування надавачів соціальних послуг наступні:

Стать – жінки.

Вік: - 30 - 40 років

Освіта:

– фахова передвища освіта

Стаж роботи в Територіальному центрі:

– 2-5 років

На питання «Чому обрали професію фахівця із соціальної роботи » відповідали:

– обрала свою професію свідомо, маючи на меті допомагати людям.

Посадова інструкція працівника розроблена згідно Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників випуск 80 «Соціальні послуги» та затверджені наказом директора.

Оцінка кількісних та якісних показників у відсотковому еквіваленті - 100%.

Статус «добре».

Всі результати проведеної роботи були опрацьовані та внесені в таблицю для здійснення оцінки кількісних та якісних показників соціальних послуг у Територіальному центрі:

Показники кількісні і 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 отримувачів соціальних послуг	«добре»	-	-
Професійність	«добре»	-	-
Кількість задоволених звернень про отримання соціальних послуг	«добре»	-	-

Згідно проведеної оцінки кількісних та якісних показників з надання соціальної послуги «Стаціонарний догляд» статус відповідає встановленому рівню - «Добре».

V. Результати проведеного внутрішнього оцінювання послуги «Соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування» за критеріями:

Адресність та індивідуальний підхід.

Соціальна послуга «Соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування» - це організація та здійснення соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування (сім'ї

опікунів, піклувальників, прийомні сім'ї, дитячі будинки сімейного типу). Соціальна послуга соціального супроводу надається за місцем проживання (перебування) отримувача соціальної послуги соціального супроводу або в приміщенні суб'єкта, що надає соціальну послугу соціального супроводу.

Відібрані для перевірки особові справи отримувачів соціальної послуги містять : договір про надання соціальних послуг; індивідуальний план надання соціальної послуги; наказ про надання соціальної послуги; рішення Управління соціального захисту населення про надання/відмову в наданні соціальної послуги; повідомлення про надання/ відмову в наданні соціальної послуги; акт оцінки потреб сім'ї/особи; висновок оцінки потреб особи; заява про надання соціальних послуг; медичний висновок; копія паспорта України; копія картки платника податків; копія пенсійного посвідчення (за потреби); відомості про зареєстрованих у житловому приміщенні/будинку осіб; згода на обробку персональних даних; витяг з реєстру громади про місце реєстрації особи; довідка до акта огляду медико-соціальною експертною комісією про встановлення інвалідності (за наявності).

Оцінка кількісних і якісних показників у відсотковому еквіваленті - 100%.

Статус – «добре».

Результативність.

Станом на 16.03.2026 року соціальну послугу «Соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування» отримують 7 сімей у яких виховуються 13 дітей. Послуга надається відділенням соціальної підтримки сімей, дітей, та молоді.

Соціальна послуга «Соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування» - це створення належних умов для забезпечення індивідуальних потреб кожної прийомної дитини та дитини-вихованця у розвитку та вихованні. Основними змістовними складовими соціального супроводження є:

- створення та підтримка позитивного соціально-психологічного клімату в сім'ї;
- адаптація дитини в нових умовах;
- підтримка контактів дитини з її біологічними родичами;
- підготовка дитини до виходу з прийомної сім'ї, в тому числі і до самостійного життя.

Соціальне супроводження здійснюється через відвідування сім'ї та проведення роботи з прийомною дитиною, дитиною-вихованцем та прийомними батьками, батьками-вихователями, іншими особами (членами сім'ї), які спільно проживають з прийомними батьками, батьками-вихователями, шляхом надання комплексу соціальних послуг, зокрема:

- правових (надання консультацій з питань застосування чинного законодавства; допомога в оформленні документів, необхідних для розв'язання проблем об'єктів соціального супроводження; співпраця з різними установами та фахівцями для надання фахової юридичної допомоги тощо);

- психологічних (допомога в адаптації дитини до нової сім'ї та сім'ї до дитини, створення позитивного психологічного клімату; допомога у попередженні конфліктів між членами сім'ї; консультування з питань психологічного здоров'я та поліпшення взаємин з навколишнім соціальним середовищем);

- соціально-педагогічних (допомога у вирішенні питань навчання прийомних дітей, дітей-вихованців, здобутті ними освіти, організації додаткових занять щодо розвитку різнобічних інтересів; просвітницька робота щодо особливостей розвитку сім'ї та сімейних стосунків; організація навчання прийомних батьків та батьків-вихователів ефективним методам виховання);

- соціально-економічних (допомога в залученні матеріально -технічних ресурсів для потреб у лікуванні, оздоровленні тощо; сприяння у вирішенні побутових проблем);

- соціально-медичних (допомога прийомним батькам, батькам-вихователям у вирішенні питань збереження, підтримки та охорони здоров'я прийомних дітей, дітей-вихованців);

- інформаційних (інформування про дитячі навчальні заклади, гуртки, спортивні школи та заняття, про діяльність дитячих, молодіжних громадських організацій).

Під час проведення внутрішньої оцінки якості визначено рівень задоволеності соціального супроводу серед отримувачів шляхом проведеного анкетування.

В анкетуванні прийняли участь 7 сімей - отримувачів соціальної послуги.

На питання:

«Чи задоволені Ви ставленням до себе фахівця із соціальної роботи» всі респонденти відповіли – так.

«Чи задоволені Ви якістю надання соціальної послуги» всі респонденти відповіли – так.

«Чи задоволені Ви якістю надання психологічної підтримки» всі респонденти відповіли – так.

Оцінка кількісних і якісних показників у відсотковому еквіваленті – 98%.

Статус – «добре».

Своєчасність.

Соціальне супроводження розпочинається після прийняття рішення виконавчим комітетом міської ради, а також рішення вищезазначених органів про встановлення опіки, піклування або рішення суду. Зазначені копії надсилаються суб'єкту, що надає соціальну послугу соціального супроводу, відповідною службою у справах дітей.

Наказ Територіального центру про початок соціального супроводження видається не пізніше ніж через сім днів з дати надходження до Територіального центру копії рішення про створення прийомної сім'ї, дитячого будинку сімейного типу та договору про влаштування дітей на виховання та спільне проживання у прийомній сім'ї або угоди про організацію діяльності дитячого будинку сімейного типу.

Після видання наказу про надання соціальної послуги соціального супроводу з кожним (у разі потреби) отримувачем соціальної послуги соціального супроводу та/або його законним представником протягом 7 робочих днів укладається договір про надання соціальної послуги соціального супроводу.

У триденний строк після прийняття рішення про утворення прийомної сім'ї, дитячого будинку сімейного типу, влаштування дитини під опіку, піклування служба у справах дітей передає надавачу соціальної послуги соціального супроводу, паперовий дублікат електронної обліково-статистичної картки та копію індивідуального плану соціального захисту дитини, яка опинилась у складних життєвих обставинах, дитини-сироти та дитини, позбавленої батьківського піклування. Якщо на момент прийняття рішення індивідуальний план не складено, його копія надається у триденний строк.

Фахівець за потреби протягом одного місяця збирає додаткову інформацію стосовно влаштованої дитини (загальний стан здоров'я, щеплення, результати психодіагностичних досліджень, навчання дитини, характер її стосунків з особами, що їх замінюють батьків, родичами).

Оцінка потреб влаштованої дитини складається фахівцем раз на рік. На основі оцінки потреб дитини, отриманої додаткової інформації про неї та індивідуального плану складається план соціального супроводу. Протягом першого року функціонування прийомної сім'ї, дитячого будинку сімейного типу, сімей опікунів, піклувальників план соціального супроводу складається на півріччя. При складанні плану соціального супроводу на друге півріччя враховується перша оцінка потреб прийомної дитини, дитини-вихованця, підопічної дитини, яка за потреби переглядається та коригується. Надалі план соціального супроводу формується на рік, у разі необхідності проводиться його коригування.

Відповідно до зазначеного вище, під час перевірки комісія встановила, що вимоги

договору про надання соціальних послуг дотримуються, а терміни та порядок їх надання відповідають умовам договору.

Оцінка кількісних і якісних показників у відсотковому еквіваленті - 100%. Статус – «добре».

Доступність та відкритість.

Територіальний центр надання соціальних послуг розташований за адресою Київська область, місто Обухів, вулиця Каштанова 4/1-А. Будівля відповідає будівельним, технічним, санітарним нормам та вимогам пожежної безпеки. Має зручне транспортне сполучення, що є безумовно позитивом для відвідувачів.

Разом з тим, значна кількість осіб, які приймали участь в анкетуванні із числа отримувачів соціальних послуг, на питання «Чи зручно Вам відвідувати терцентр», 74% – відповіли так, 26% –ні.

Будівля Територіального центру - це одноповерхова будівля, об'єкт закінченого будівництва, пристосований для вільного доступу осіб з інвалідністю та маломобільних осіб. В цілях пожежної безпеки об'єкт має запасний вихід, який розміщений із задньої частини будівлі. Заїзд до будівлі доступний, вкритий асфальтобетонним покриттям, місця для паркування розташовані не при самій будівлі. В приміщенні відсутні пороги між кімнатами, що забезпечує легке пересування для маломобільних осіб.

Інформація про діяльність Територіального центру розміщена на сторінці соціальної мережі у FACEBOOK

<https://www.facebook.com/groups/260106921370976?locale>
<https://www.facebook.com/groups/696151002525560?locale>

Оцінка кількісних і якісних показників у відсотковому еквіваленті – 98%.

Статус – «добре».

Повага до гідності отримувача соціальної послуги.

Відповідно до Закону України «Про захист персональних даних», працівниками Територіального центру оформлюється зобов'язання про нерозголошення персональних даних.

Повага до гідності отримувачів соціальної послуги, недопущення негуманних та дискримінаційних дій щодо них, розголошення конфіденційної інформації про отримувачів соціальних послуг не встановлено. Працівники стаціонарного відділення для постійного проживання застосовують індивідуальний підхід з урахуванням фізичного та психічного стану отримувачів соціальної послуги, з повагою ставляться до раси, національності, культури, релігії, віку, статі, зауваження відсутні.

Отримувачі соціальних послуг знають свої права та обов'язки, та ознайомлені з порядком звернень у разі непорозуміння з працівниками територіального центру.

Встановлено, що переважна більшість отримувачів соціальних послуг, які перебувають на супроводі у відділенні Територіального центру, розраховують на допомогу фахівця із соціальної роботи відділення та задоволенні відношенням до себе.

Оцінка кількісних і якісних показників у відсотковому еквіваленті - 100%. Статус – «добре».

Професійність.

Комісією організовано проведення самооцінки працівників, що безпосередньо надають соціальні послуги, шляхом анкетування

Результати анкетування надавачів соціальних послуг наступні:

Стать – жінки.

Вік:

– 30 - 40 років

Освіта:

– вища освіта

Стаж роботи в Територіальному центрі:

– 2-5 років

На питання «Чому обрала професію фахівця із соціальної роботи » відповіла:

– обрала свою професію свідомо, маючи на меті допомагати людям.

Посадова інструкція вахівця розроблена згідно Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників випуск 80 «Соціальні послуги» та затверджені наказом директора.

Оцінка кількісних та якісних показників у відсотковому еквіваленті - 100%. Статус «добре».

Всі результати проведеної роботи були опрацьовані та внесені в таблицю для здійснення оцінки кількісних та якісних показників соціальних послуг у Територіальному центрі:

Показники кількісні і 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 отримувачів соціальних послуг	«добре»	-	-
Професійність	«добре»	-	-
Кількість задоволених звернень про отримання соціальних послуг	«добре»	-	-

Згідно проведеної оцінки кількісних та якісних показників з надання соціальної послуги «Стаціонарний догляд» статус відповідає встановленому рівню - «Добре».