**Звіт про результати проведення**

**внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг**

**у 2021 році**

**у Територіальному центрі соціального обслуговування**

**(надання соціальних послуг) Печерського району м.Києва**

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», з врахуванням Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, затверджених наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» та у відповідності до наказів Міністерства соціальної політики України: від 13.11.2013 № 760 «Про затвердження Державного стандарту догляду вдома»; від 29.01.2016 № 58 «Про затвердження Державного стандарту паліативного догляду»; від 18.05.2015 № 514 «Про затвердження Державного стандарту соціальної адаптації»; від 30.07.2013 № 452 із змінами, внесеними згідно з наказом Міністерства соціальної політики від 07.12.2018 № 1834 «Про затвердження Державного стандарту денного догляду», на підставі рішення комісії з моніторингу та оцінки якості соціальних послуг Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Печерського району м. Києві від 06.07.2021 та наказу по Територіальному центру від 06.07.2021 № 96»Про проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг, затвердження опитувальників та Плану заходів щодо її проведення», Територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Печерського району м.Києва (далі – Територіальний центр) проведено внутрішню оцінку якості надання соціальних послуг «догляд вдома», «паліативний догляд», «соціальна адаптація» та «денний догляд» у відділеннях соціальної допомоги вдома № 1 та № 2, відділенні паліативної допомоги вдома, відділенні денного перебування та відділенні надання соціальних та реабілітаційних послуг для дітей з інвалідністю.

З 2014 року у Територіальному центрі здійснено поетапне впровадження наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904, зокрема: створення Комісії з моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, до складу якої увійшли як працівники Територіального центру, так і отримувачі соціальних послуг й громадськості; призначення відповідальної особи з організації та проведення оцінки якості соціальних послуг; проведення щорічної внутрішньої оцінки тощо.

Пріоритетні завдання у проведенні оцінки полягали у:

* дотриманні вимог до соціальних послуг, встановлених Державними стандартами;
* оптимізація роботи відділень, які надають послуги;
* підвищення рівня професійної компетентності персоналу;
* дотримання встановленого рівня якості соціальних послуг та його підвищення;
* визначення результативності надання соціальних послуг;
* виявлення випадків порушення чи недотримання законодавчих та нормативно-правових актів, що регулюють надання соціальних послуг, вжиття заходів щодо їх усунення та аналіз причин, внаслідок яких відбулися такі порушення;
* виявлення позитивних і негативних тенденцій у процесі надання соціальних послуг, підготовка пропозицій щодо вдосконалення процесу надання соціальних послуг й поширення успішного досвіду.

Оцінка якості соціальних послуг визначалась із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників надання соціальних послуг.

Внутрішня оцінка якості проводилася з 07.07.2021 по 27.07.2021 у спокійній, діловій обстановці. Комісія працювала без ускладнень, оперативно, злагоджено та ефективно.

Оцінка проводилася за наступники показниками якості:

* адресність та індивідуальний підхід;
* результативність;
* своєчасність;
* доступність та відкритість;
* повага до отримувача;
* професійність.

Під час проведення внутрішньої оцінки якості застосовувалися наступні методологічні заходи: перевірка та аналіз документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг; опитування (у телефонному режимі) отримувачів соціальних послуг (або їх законних представників); бесіди з персоналом відділень: соціальної допомоги вдома № 1 та № 2; паліативної допомоги вдома; денного перебування; надання соціальних та реабілітаційних послуг для дітей з інвалідністю.

Задля отримання найбільш об’єктивної інформації щодо якості соціальних послуг, необхідної для оцінки й поліпшення їх якості та вивчення реального стану надання соціальних послуг і відповідності їх вимогам Державним стандартам та індивідуальним потребам отримувачів, здійснювалося вибіркове опитування (у телефонному режимі) отримувачів соціальних послуг.

Кількість осіб, охоплених перевіркою, становить: 142 особи (47 – опитування, 95 – особові справи), які отримують соціальні послуги у відділеннях соціальної допомоги вдома, що склало понад 28,4 % від загальної кількості отримувачів; 23 особи (10 – опитування, 13 – особові справи) – відділення паліативної допомоги вдома – понад 30%; 48 осіб (18 опитування, 30 – особові справи) – відділення денного перебування; 8 осіб (6 - опитування та 8 - особові справи) відділення надання соціальних та реабілітаційних послуг для дітей з інвалідністю – 100%.

За кожним показником якості, за відповідними критеріями оцінювання, з врахуванням результатів опитування, спостереження за процесом надання соціальної послуги, перевірки документації, на підставі співвідношення оцінки до загальної кількості залучених до перевірки отримувачів, виставлялася оцінка якості, виражена відсотковим еквівалентом.

Відповідно до Методичних рекомендації з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, відсотковий еквівалент від 80% до 100% відповідає статусу «добре», від 51% до 79% відповідає статусу «задовільно», відсотковий еквівалент нижчий за 50% відповідає статусу «незадовільно».

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Догляд**  **вдома** | **Паліативний догляд** | **Соціальна адаптація** | **Денний**  **догляд** |
| ***Адресність та індивідуальний підхід*** | 97,8% | 100% | 95,8% | 100% |
| ***Результативність*** | 98,2% | 96,7% | 97,8% | 97,5% |
| ***Своєчасність*** | 99,3% | 99,1% | 100% | 100% |
| ***Доступність та відкритість*** | 93,7% | 91,7% | 93,7% | 93,4% |
| ***Повага до гідності***  ***отримувача*** | 97,8% | 100% | 95,8% | 89% |
| ***Професійність*** | 100% | 100% | 100% | 100% |
| ***Загальна оцінка*** | 97,8% | 97,9% | 97,2% | 96,7% |
| ***Статус*** | «Добре» | «Добре» | «Добре» | «Добре» |

Згідно проведеної оцінки соціальна послуга «догляд вдома» за якісними показниками відповідає статусу «добре», зокрема:

* адресність та індивідуальний підхід – для кожного отримувача послуги (100%) визначені потреби та складені відповідні індивідуальні плани (100%), індивідуальні плани відповідають потребам отримувача соціальної послуги (94%), перегляд планів здійснюється своєчасно (95%) відповідно до вимог Державного стандарту;
* результативність - позитивні зміни психоемоційного стану в порівнянні з періодом, коли соціальна послуга не надавалася, також покращився й загальний стан у більшості отримувачів послуги, частина не визначилася із відповіддю (94,7%), що пов’язано не тільки з отриманням допомоги у повсякденному житті, але й відчуттям турботи та моральної підтримки, задоволеність отримувачів соціальною послугою в цілому (100%), проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги догляд вдома (100%);
* своєчасність – рішення про надання соціальної послуги приймається вчасно (100%), визначення потреб та складання індивідуального плану здійснюється з дотриманням термінів (100%), двосторонній договір підписується з кожним отримувачем вчасно (100%), строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у договорі, а час на виконання заходів – Державному стандарту (97,9%);
* доступність та відкритість – всі приміщення, в яких розташований Територіальний центр, відповідають санітарним та протипожежним нормам (100%), доступ до кожного з приміщень обладнаний пандусом (100%), біля кожного з приміщень, в яких розташовані відділення соціальної допомоги вдома наявні місця для паркування (100%), у кожному з приміщень розміщені інформаційні стенди з відповідними матеріалами (100%); інформація щодо діяльності закладу висвітлюється на сайті Печерської районної в місті Києві державної адміністрації та сторінці Територіального центру у соціальній мережі Фейсбук, проте немає в наявності буклетів та недостатня кількість інших роздаткових матеріалів (75%);
* повага до отримувача – всі отримувачі соціальної послуги «догляд вдома» позитивно оцінили ставлення до них соціальних робітників (100 %), факти негуманних та дискримінаційних дій по відношенню до отримувачів соціальної послуги відсутні (100%).Хоча у холах приміщень, в яких розташовані відділення соціальної допомоги вдома є інформація на стендах про порядок подання та розгляду скарг, інформація щодо правозахисних організацій неповна, в одному приміщенні розміщено телефон гарячої лінії безоплатної правової допомоги, а в другому телефони куди звертатися у разі виявлення правопорушень. Проте, під час опитування з’ясовано, що не всі отримувачі соціальної послуги догляд вдома знають куди звернутися у разі порушення їх прав або приниження гідності під час отримання соціальної послуги (88,9 %). Принцип конфіденційності на належному рівні – у всіх договорах передбачено збереження конфіденційної інформації щодо отримувачів соціальної послуги (100%) та не допускається розголошення працівниками інформації щодо підопічних стороннім особам (100%);
* професійність – штатний розпис сформовано відповідно до чинного законодавства (100%), кожний соціальний робітник вчасно проходить медичний огляд та має медичну книжку (100%), наради з питань надання соціальних послуг проводяться щотижня (100%), всі працівники мають документ про освіту державного зразка відповідного рівня (100%), атестація проводиться вчасно та, у разі потреби, відбувається навчання та/або підвищення кваліфікації працівникв (100%), соціальні робітники забезпечені необхідним інвентарем та проїзними квитками (100%).

Також, належним чином із застосуванням критеріїв оцінки відповідно до Державного стандарту здійснено оцінку якості надання соціальної послуги «паліативний догляд» та встановлено, що послуга надається на належному рівні. Всі 10 опитаних, під час проведення оцінки, осіб задоволені роботою відділення, якістю соціальної послуги, яку отримують та ставленням до них працівників закладу. Крім того, під час проведення опитування більшість підопічних висловлювали вдячність соціальним працівникам за їх роботу та увагу, а також взагалі за можливість отримувати допомогу у відділенні паліативної допомоги вдома. Порушень за результатами перевірки особових справ отримувачів соціальної послуги «паліативний догляд», за виключенням одного – перевищення часу на виконання заходу, зазначеному в індивідуальному плані, передбаченому Державним стандартом, не виявлено. Критерії оцінки послуги «паліативний догляд» співпадають з критеріями оцінки послуги «догляд вдома» і здійснювалися за тим самим принципом. За результатами проведеної оцінки соціальна послуга «паліативний догляд» відповідає статусу «добре:, зокрема:

* адресність та індивідуальний підхід – для кожного отримувача послуги (100%) визначені потреби та складені відповідні індивідуальні плани (100%), індивідуальні плани відповідають потребам отримувачів соціальної послуги (100%), перегляд планів здійснюється своєчасно (100%) відповідно до вимог Державного стандарту;
* результативність - позитивні зміни психоемоційного стану в порівнянні з періодом, коли соціальна послуга не надавалася, також покращився й загальний стан у більшості отримувачів послуги, у двх осіб стан не змінився та дві особи не визначилася із відповіддю (83,3%), задоволеність отримувачів соціальною послугою в цілому (100%), проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги паліативного догляду (100%);
* своєчасність – рішення про надання соціальної послуги приймається вчасно (100%), двосторонній договір підписується з кожним отримувачем вчасно (100%), визначення потреб та складання індивідуального плану здійснюється з дотриманням термінів (100%), строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у договорі та Державному стандарту (97,4%);
* доступність та відкритість – всі приміщення, в яких розташований Територіальний центр, відповідають санітарним та протипожежним нормам (100%), вхідна група будівлі, в якій розташоване відділення паліативної допомоги вдома, обладнане пандусом, а на території біля будівлі можливе, хоча й не дуже зручне, паркування транспортних засобів, що використовуються для перевезення осіб з інвалідністю (91,6%), у кожному з приміщень розміщені інформаційні стенди з відповідними матеріалами (100%); інформація щодо діяльності закладу висвітлюється на сайті Печерської районної в місті Києві державної адміністрації та сторінці Територіального центру у соціальній мережі Фейсбук, проте немає в наявності буклетів та недостатня кількість інших роздаткових матеріалів (75%);
* повага до отримувача – всі отримувачі соціальної послуги «паліативний догляд» позитивно оцінили ставлення до них соціальних робітників (100 %), факти негуманних та дискримінаційних дій по відношенню до отримувачів соціальної послуги відсутні (100%), у відділенні розміщено інформацію про порядок подання та розгляду скарг та інформацію про правозахисні організації (100%), принцип конфіденційності на належному рівні – у всіх договорах передбачено збереження конфіденційної інформації щодо отримувачів соціальної послуги (100%) та не допускається розголошення працівниками інформації щодо підопічних стороннім особам (100%);
* професійність – штатний розпис сформовано відповідно до чинного законодавства (100%), кожний соціальний робітник вчасно проходить медичний огляд та має медичну книжку (100%), наради з питань надання соціальних послуг проводяться щотижня (100%), всі працівники мають документ про освіту державного зразка відповідного рівня (100%), розроблений графік проведення навчання та підвищення кваліфікації (100%), соціальні робітники забезпечені необхідним інвентарем та проїзними квитками (100%).

Відповідно до критеріїв оцінки, визначених Державним стандартом для соціальної послуги «соціальна адаптація» здійснено оцінку якості цієї послуги.

За результатами оцінювання всі опитані отримувачі соціальної послуги в цілому задоволені якістю соціальної послуги «соціальна адаптація». Частина опитаних висловлювала подяку працівникам Територіального центру за роботу. Слід зазначити, що частина опитуваних відзначила негативний вплив на свій психо-емоційний стан карантинних обмежень та відзначила відповідну підтримку працівників Територіального центру. Згідно з проведеною оцінкою соціальна послуга «соціальна адаптація» відповідає статусу «добре», зокрема:

* адресність та індивідуальний підхід – для кожного отримувача послуги (100%) визначений ступінь індивідуальних потреб та складних дій, складені відповідні індивідуальні плани (100%), у всіх випадках (100%) плани відповідають потребам отримувача соціальної послуги, проте заходи, зазначені у планах частково не відповідають заходам, зазначеним у Державному стандарті (83,3%), всі плани підписані обома сторонами (100%) та переглядаються своєчасно, відповідно до вимог Державного стандарту (100%);
* результативність – загальний рівень задоволеністю соціальною послугою (100%), позитивні зміни емоційного, психологічного і фізичного стану відзначила більшість опитаних, в 3 – стан залишився без змін та 2 – не визначилися із відповіддю (88,9%), проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості (100%);
* своєчасність – визначення потреб та складання індивідуальних планів здійснюється з дотриманням термінів, визначених Державним стандартом (100%), всі індивідуальні плани переглядалися із дотриманням встановлених строків (100%), а строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у договорах (100%);
* доступність та відкритість – приміщення, в якому розташоване відділення денного перебування відповідає санітарним та протипожежним нормам (100%), доступ до приміщення обладнаний пандусом, а перед будівлею достатньо території для паркування транспортних засобів, що використовуються для перевезення інвалідів (100%), у приміщенні розміщені інформаційні стенди з відповідними матеріалами (100%); інформація щодо діяльності закладу висвітлюється на сайті Печерської районної в місті Києві державної адміністрації та сторінці Територіального центру у соціальній мережі Фейсбук, проте немає в наявності буклетів та недостатня кількість інших роздаткових матеріалів (75%);
* всі отримувачі соціальної послуги «соціальна адаптація» позитивно оцінили ставлення до них працівників закладу (100 %), факти негуманних та дискримінаційних дій по відношенню до отримувачів соціальної послуги відсутні (100%), хоча інформація про правозахисні організації відсутня на стенді, вона в наявності у працівників відділення, які за необхідності повідомляють її отримувачам соціальної послуги (83%), принцип конфіденційності на належному рівні – у всіх договорах передбачено збереження конфіденційної інформації щодо отримувачів соціальної послуги (100%) та не допускається розголошення працівниками інформації щодо підопічних стороннім особам (100%);
* професійність – штатний розпис Територіального центру затверджено з дотриманням вимог чинного законодавства України і з урахуванням Типового штатного нормативу чисельності працівників територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг), затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 12.07.2016 р. № 753. Штатну чисельність працівників відділення надання соціальних та реабілітаційних послуг для дітей з інвалідністю сформовано з урахуванням спеціалізації відділення (100%); на кожну посаду є посадова інструкція, яка розроблена з врахуванням вимог довідника кваліфікаційних характеристик та затверджена директором Територіального центру (100%); Графік проведення навчання працівників у 2020 році затверджений наказом від 12.12.2019 № 179 «Про організацію та проведення професійного навчання, підвищення кваліфікації працівників у 2020 році». У лютому, березні проведені навчання за напрямками: соціальні послуги, навички догляду за хворими та профілактика та попередження конфліктогенних ситуацій (100%); всі працівники відділення надання соціальних та реабілітаційних послуг для дітей з інвалідністю мають документ про освіту державного зразка відповідного рівня освіти за професійним напрямком своєї посади (100%); всі працівники відділення мають медичні книжки та вчасно проходять обов’язковий медичний огляд (100%), регулярно проводяться наради з питань надання соціальних послуг (100%), працівники відділення надання соціальних та реабілітаційних послуг для дітей з інвалідністю забезпечуються необхідним інвентарем та витратними матеріалами для виконання своєї роботи та надання соціальної послуги денного догляду (100%).
* професійність – штатний розпис сформовано відповідно до чинного законодавства (100%), посадові інструкції розроблені з врахуванням вимог довідника кваліфікаційних характеристик та затверджені директором Територіального центру (100%), наради з питань надання соціальних послуг проводяться щотижня (100%), всі працівники мають працівники забезпечуються необхідним інвентарем та проїзними квитками (100%).

При проведенні оцінки якості соціальної послуги «денний догляд» до опитування залучено 6 законних представників отримувачів соціальної послуги та перевірено всі особові справи.

Згідно проведеної оцінки соціальна послуга «денний догляд» відповідає статусу «добре», зокрема:

* адресність та індивідуальний підхід – для кожного отримувача послуги (100%) визначений ступінь індивідуальних потреб із застосуванням шкал можливостей виконання елементарних та складних дій, складені відповідні індивідуальні плани (100%), у всіх випадках (100%) плани повністю відповідають потребам отримувача соціальної послуги, всі плани підписані обома сторонами (100%) та переглядаються своєчасно, відповідно до вимог Державного стандарту (100%);
* результативність - позитивні зміни емоційного стану (100%) та психологічного й фізичного стану (90%) дітей в порівнянні з періодом, коли соціальна послуга не надавалася, також покращився й загальний стан у всіх отримувачів послуги (100%), що пов’язано не тільки з отриманням послуги, але й задоволеністю соціальною послугою в цілому; проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості (100%);
* своєчасність – визначення потреб та складання індивідуальних планів здійснюється з дотриманням термінів, визначених Державним стандартом (100%), всі індивідуальні плани переглядалися із дотриманням встановлених строків (100%), а строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним в індивідуальних планах (100%);
* доступність та відкритість – приміщення, в якому розташоване відділення надання соціальних та реабілітаційних послуг для дітей з інвалідністю відповідає санітарним та протипожежним нормам (100%), доступ до приміщення обладнаний пандусом, а перед будівлею достатньо території для паркування транспортних засобів, що використовуються для перевезення інвалідів (100%), у відділенні є інформаційний куточок щодо діяльності відділення. Серед іншого у зазначеному куточку розміщено інформацію щодо послуги денного догляду (про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги). Слід зазначити, що під час опитування 4 із 6 законних представників отримувачів соціальної послуги денного догляду оцінили повноту інформації про соціальну послугу на відмінно, ще двоє поставили оцінку добре. Щодо доступності інформації про соціальну послугу, 5 батьків оцінили таку доступність «добре» та 1 «задовільно» (83,3%); у відділенні в наявності буклет щодо роботи відділення в цілому, в якому також присутня інформація стосовно соціальної послуги денного догляду. Проте, слід зазначити недостатність інших матеріалів щодо соціальної послуги денного догляду. Діяльність відділення постійно висвітлюється на сторінці відділення у соціальній мережі Фейсбук (83,3%);
* повага до отримувача – всі законні представники отримувачів соціальної послуги денного догляду позитивно оцінили ставлення до них надавачів соціальної послуги (100%); в інформаційному куточку розміщено інформацію щодо порядку подання та розгляду скарг, але інформація про правозахисні організації відсутня. Проте присутня інформація щодо служб, які надають психологічну підтримку та консультації за телефоном. (67%) у відділенні присутня книга скарг та пропозицій. Крім того, законні представники (батьки) завжди мають змогу висловити свої побажання, зауваження та пропозиції (у будь якій зручній для них формі) як працівникам так і завідувачу відділення надання соціальних та реабілітаційних послуг для дітей з інвалідністю (100%);
* професійність – штатний розпис Територіального центру затверджено з дотриманням вимог чинного законодавства України і з урахуванням Типового штатного нормативу чисельності працівників територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг), затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 12.07.2016 р. № 753. Штатну чисельність працівників відділення надання соціальних та реабілітаційних послуг для дітей з інвалідністю сформовано з урахуванням спеціалізації відділення (100%); на кожну посаду є посадова інструкція, яка розроблена з врахуванням вимог довідника кваліфікаційних характеристик та затверджена директором Територіального центру (100%); регулярно проводяться наради з питань надання соціальних послуг (100%), працівники відділення надання соціальних та реабілітаційних послуг для дітей з інвалідністю забезпечуються необхідним інвентарем та витратними матеріалами для виконання своєї роботи та надання соціальної послуги денного догляду (100%).

Крім якісних показників, оцінка якості надання соціальних послуг проводилася й за кількісними показниками: наявність скарг і подяк, кількість задоволених звернень з надання соціальних послуг, періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальних послуг.

Оцінка кількісного показника „кількість скарг”: від 0 % до 20 % - статус „добре”, від 21% до 50 % - „задовільно”, від 51 % до 100 % - „незадовільно”.

При застосовуванні кількісних показників соціальних послуг «догляд вдома», «паліативний догляд», «соціальна адаптація», «консультування» та «денний догляд» виявлено:

* кількісний показник «кількість скарг» відповідає статусу «добре» (ВСД № 1 – 0,4% - статус «добре», ВСД № 2 – 0 % - статус «добре», ВПДВ – 0% - статус «добре», ВДП – 0% - статус «добре», ВНСРПДІ – 0% - статус «добре»);
* всі звернення на отримання соціальних послуг «догляд вдома», «паліативний догляд» та «соціальна адаптація», з якими громадяни тим чи іншим чином звернулися безпосередньо до Територіального центру, після проведення оцінки потреб та складання відповідного акту, передані до управління соціального захисту населення Печерської районної в місті Києві державної адміністрації для прийняття рішення про надання соціальних послуг;
* моніторинг якості надання соціальних послуг здійснювався відповідно до графіку моніторингу якості надання соціальних послуг.

Загальні показники внутрішньої оцінки якості соціальних послуг становлять:

* догляд вдома – 97,8% - статус «добре»;
* паліативний догляд – 97,9 % - статус «добре»;
* соціальна адаптація – 97,2 % - статус «добре»;
* денний догляд – 97,2% - статус «добре».

Таким чином, діяльність відділень соціальної допомоги вдома № 1 та № 2, відділення паліативної допомоги вдома, відділення денного перебування та відділення надання соціальних та реабілітаційних послуг для дітей з інвалідністю оцінена за статусом «добре».

Слід зазначити, що по всіх соціальних послугах показники оцінки якості залишилися на рівні минулої оцінки якості, з незначними коливаннями, що в свою чергу свідчить про постійну турботу про підопічних та прагнення підтримувати якість соціальних послуг на належному рівні та прагнення до її покращення.

Окремо, слід згадати, що більшість отримувачів соціальних послуг відзначили увагу, небайдужість, людяність та чуйність співробітників Територіального центру, уважність до їх потреб, повагу до особистих переконань та безпеку під час отримання послуг, а також висловили свою довіру як на сьогоднішній день, так і на майбутнє. Така оцінка є однією з найважливіших складових оцінки діяльності Територіального центру та спонукає й надалі вживати всі можливі заходи, спрямовані на покращення самопочуття підопічних.

Директор Людмила ПРИМАК

Еліна Назарова 235 88 51