



Комунальна установа
«Веселівський психоневрологічний інтернат»
Запорізької обласної ради

ЗВІТ

**Про проведення внутрішньої оцінки якості надання
соціальної послуги стаціонарного догляду**

2021 рік



**Комунальна установа
«Веселівський психоневрологічний інтернат»
Запорізької обласної ради**

70404 вул.Бойка,4 с.Зоряне Запорізький район Запорізька область vesinternat@ukr.net

Затверджую :
Директор КУ «Веселівський ПНІ»
ЗОР Надточій О.С.

ЗВІТ

про результати проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг у комунальній установі «Веселівський психоневрологічний інтернат» Запорізької обласної ради за 2021 рік

Відповідно до Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, затверджених Постановою Кабінету Міністрів України №449 від 01.06.2020 року «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» та з метою оптимізації та удосконалення діяльності установи, підвищення рівня професійної компетенції, виявлення проблем, що гальмують розвиток надання соціальних послуг, дотримання встановленого рівня або підвищення рівня якості соціальних послуг була розпочата робота з проведення внутрішньої оцінки якості (далі оцінка) та моніторинг соціальних послуг.

Для забезпечення даного напрямку роботи було здійснено наступні заходи:

- призначено відповідальним за організацію і проведення оцінки якості соціальних послуг та розроблення анкет, опитувальників для вивчення рівня задоволення отримувачів соціальних послуг, їх заповнення та аналізу заступника директора з організації надання соціальних послуг Єрещенка В.І.;
- затверджено склад комісії з моніторингу та оцінки якості соціальних послуг до складу якої включені працівники комунальної установи, отримувачі соціальної послуги стаціонарного догляду, загалом 6 осіб;
- директором затверджено порядок проведення внутрішньої оцінки якості соціальної послуги стаціонарного догляду, згідно планом.

Комунальна установа «Веселівський психоневрологічний інтернат» Запорізької обласної ради надає соціальну послугу стаціонарного догляду як на платній так і на безкоштовній основі.

Станом на 01.01.2021 року на обліку у комунальній установі перебуває 296 осіб різних категорій, які обслуговуються на безкоштовній основі та 1 особа – на платній основі. Із них: 97 осіб – недієздатні. В 2019 році було прийнято 5 осіб на платній основі, в 2020 році – 2 особи. За 2020 рік було прийнято 21 особу, які обслуговувались на безкоштовній основі, охоплено 100%.

Комунальна установа використовувала такі методи оцінки:

- анкетування отримувачів соціальної послуги;
- телефонне опитування законних представників;
- проведення консультацій (співбесід) з отримувачами соціальної послуги;
- самооцінка персоналу, що надає соціальну послугу;
- аналіз звернень отримувачів соціальних послуг та їх родичів.

В опитуванні взяли участь 193 дієздатних осіб з числа проживаючих, 6 осіб відмовилися за власним бажанням. Опитування проводилося шляхом заповнення розроблених анкет, телефонного опитування законних представників, також проводились співбесіди з метою визначення якості надання соціальної послуги стаціонарного догляду отримувачами послуги. Під час консультацій (співбесід) скарг на працівників інтернату не було.

Всі зауваження та побажання враховано під час складання плану заходів по усуненню недоліків.

Крім того проаналізовано звернення, які реєструються в журналі звернень підопічних на їх родичів. За період проведення моніторингу проблем та ускладнень не виникало. Законних представників було опитано в телефонному режимі, так як більшість з них проживають в різних містах, областях та населених пунктах. Всі респонденти із задоволенням спілкувались з представниками робочої групи, які проводили опитування та співбесіди, в т.ч. телефонне, надавали повні та чіткі відповіді на поставленні запитання. Соціальна послуга стаціонарного догляду забезпечується виконанням Стандарту стаціонарного догляду.

Всі проживаючі 100% забезпечені м'яким та твердим інвентарем, щоденним чотирьохразовим харчуванням, постійно дотримуються умови проживання (температурний режим у кімнатах, забезпечення санітарно-гігієнічних норм, заходи протипожежної безпеки та інше).

Внаслідок проведеного аналізу слід відзначити, що дані заходи збільшать ефективність надання соціальної послуги стаціонарного догляду.

Внутрішню оцінку якості соціальної послуги стаціонарного догляду працівниками комунальної установи здійснено шляхом самооцінки. В інтернаті щотижнево проводиться наради із усіма надавачами соціальної послуги (середнім та молодшими медичним персоналом), на яких оцінюється їх робота. За результатами самооцінки 32% працівники установи, одержали «високу» оцінку, 68% - «добру».

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

При проведенні внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги стаціонарного догляду застосовувались показники якості соціальної послуги : адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувача соціальної послуги, професійність.

Адресність та індивідуальний підхід: 97%

Згідно звернень громадян визначено індивідуальні потреби у соціальній послугі стаціонарного догляду . Всі особові справи підопічних (97%) містять індивідуальні плани надання соціальної послуги стаціонарного догляду, що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувачів соціальної послуги.

Результативність: 83%

Згідно проведеного опитування, 93% опитаних підопічних задоволені соціальною послугою стаціонарного догляду, що відображається покращенням емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивними змінами у стані отримувача соціальної послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга стаціонарного догляду не надавалась. 17% опитаних не задоволені умовами проживання у установі. Письмових скарг із сторони підопічних не було, всі підопічні вдячні за турботу та увагу з боку обслуговуючого персоналу.

Наступним критерієм оцінки результативності є проведення опитування та збір відгуків від отримувачів соціальних послуг. Робочою групою з проведення моніторингу до анкети було включено питання, щодо висловлення скарг, зауважень, пропозицій або побажань в сторону надавачів соціальних послуг. Із 193 респондентів тільки 2 внесли незначні зауваження до роботи. Ці побажання враховано та відображено у плані заходів по усуненню недоліків по підсумках проведеної оцінки якості надання соціальних послуг.

Своєчасність: 100%

Рішення про надання соціальної послуги стаціонарного догляду чи відмову у її наданні приймається директором комунальної установи протягом 14 календарних днів з моменту звернення (подачі заяви) отримувача (ем) соціальної послуги або його законного (им) представника (ом) та з урахуванням ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги та складання індивідуального плану здійснюється протягом 5 календарних днів з дати звернення отримувача (чем) соціальної послуги або його законного представника (законним представником).

Результати визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги є підставою для складання/перегляду індивідуального плану та укладання договору про надання соціальної послуги стаціонарного догляду.

Через 30 днів з дня початку надання соціальної послуги стаціонарного догляду соціальним працівником (за потреби) проводиться повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з метою коригування індивідуального плану (за потреби).

Надалі повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги стаціонарного догляду здійснюється один раз на півроку.

Протягом 5 днів з дня прийняття рішення про надання соціальної послуги стаціонарного догляду укладається договір про її надання, який підписується у двохсторонньому порядку. Строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у договорі.

Доступність та відкритість: 100%

Інтернат розташований у сільській місцевості, відстань до районного центру В. Хортиці м. Запоріжжя становила 20 км., відстань до обласного центру – 40 км. Найближчий лікувальний заклад перебував на відстані 20 км. Інтернат розрахований на 305 осіб.

При аналізі критеріїв, що регламентують доступність з'ясовано, що приміщення комунальної установи є доступним для відвідувачів, два входи із зовні обладнані пандусами для людей з обмеженими можливостями. Біля будівлі розташовано паркувальний майданчик, розрахований приблизно на 5 автомобілів. Також приміщення установи відповідає протипожежним вимогам.

В приміщенні корпусу № 5 розміщено стенд з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги, пам'ятка про Державний стандарт стаціонарного догляду, графік прийому громадян. Всі підопічні інформовані про існування та надання соціальної послуги стаціонарного догляду.

Тому комісія з проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості вважає за потрібно роботу по показниках «доступність та відкритість» визнати на «добре».

Повага до гідності отримувача соціальної послуги: 100%

Під час проведення внутрішнього моніторингу та згідно з проведених опитувань в т.ч. і по телефону, та аналізу проведених співбесід з'ясовано, що отримувачі соціальної послуги стаціонарного догляду, законні представники задоволені роботою працівників установи.

Працівники установи ввічливо та коректно ставляться до громадян під час здійснення своїх посадових обов'язків, зберігають в таємниці конфіденційну інформацію, отриману у процесі виконання службових обов'язків. Скарг від отримувачів соціальної послуги не надходило.

Роботу установи по показникові «повага до гідності отримувача соціальної послуги» комісією з проведення внутрішнього моніторингу визнано «добре».

Професійність: 80%

Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації.

Посадові інструкції затверджені згідно Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників «Випуск 80» «Соціальні послуги».

В особовій справі працівників містяться документи працівників про освіту державного зразка.

Щороку надавачі соціальних послуг проходять медогляд.

Щопонеділка проводяться оперативні наради, на яких проходить ознайомлення з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг. Працівники своєчасно проходять атестацію.

При проведенні внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги стаціонарного догляду застосовувались кількісні показники соціальної послуги стаціонарного догляду.

Від отримувачів соціальних послуг скарг не надходило.

Всі звернення про отримання соціальної послуги стаціонарного догляду задоволені 100%.

Моніторинг якості надання соціальної послуги стаціонарного догляду здійснюється один раз на рік згідно графіка моніторингу якості надання соціальних послуг.

Комісія з оцінки якості соціальних послуг працювала поетапно: збиралися дані та показники щодо надання соціальних послуг установою, проведено опитування, проаналізовано отримані дані. За результатами були визначені заходи для покращення стану надання соціальних послуг.

Внутрішня оцінка якості надання соціальної послуги стаціонарного догляду визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг (узагальнювались 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	«добре»	-	-
Повага до гідності отримувача соціальної послуги	«добре»	-	-
Професійність			«незадовільно»

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 догляду вдома	-	-	«добре»
Кількість соціальних працівників, які пройшли атестацію	-	-	«добре»

Оцінка якості соціальних послуг в цілому

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

Отже, у комунальній установі «Веселівський психоневрологічний інтернат» Запорізької обласної ради проведено внутрішню оцінку якості надання соціальних послуг та моніторинг соціальної послуги стаціонарного догляду.

Згідно шкали оцінки якісних та кількісних показників соціальної послуги стаціонарного догляду показники відповідають встановленому рівню – «Добре».

Однак, під час проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг були виявлені недоліки, для усунення яких заплановано здійснити наступні заходи:

- підвищити рівень кваліфікації працівників установи та соціальних працівників за допомогою навчальних семінарів;
- у зв'язку із специфікою роботи із психічно хворими, більше уваги приділяти психологічній підготовці працівників, зокрема, проводити тренінги;
- своєчасно проводити аналіз та обробку індивідуальних планів надання соціальної послуги, забезпечувати оформлення відповідно вимог законодавства;
- придбати мобільний телефон для зв'язку соціальних працівників з родичами отримувачів соціальної послуги;
- придбати комп'ютер соціальним працівникам для покращення якості роботи;
- в межах фінансової можливості сприяти зміцненню матеріально-технічної бази інтернату в частині забезпечення надавачів послуги спецодягом, взуттям, засобами захисту, тощо.

Слід зазначити, що дані заходи збільшать ефективність надання соціальної послуги стаціонарного догляду.

Відповідальний за організацію і проведення оцінки якості соціальних послуг

заступник директора з організації надання соціальних послуг

Вадим Єрещенко