

ЗВІТ

про проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг:

- денний догляд для осіб з психічними та поведінковими порушеннями (комбіновані порушення)**
- соціальна реабілітація осіб з інтелектуальними та психічними порушеннями ТОВ «МІЦНЕ ЗДОРОВ'Я» за 2023 р.**

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 року №449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», та у відповідності до наказу Міністерства соціальної політики України від 30.07.2013 № 452 «Про затвердження Державного стандарту денного догляду», зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 9 серпня 2013 року за № 1363/23895 було проведено внутрішню оцінку якості надання соціальної послуги денного догляду за 2023 рік.

Соціальна послуга «денний догляд для осіб з психічними та поведінковими порушеннями (комбіновані порушення)» (далі – денний догляд) надавалася згідно Договору від 13.02.2023 № 20 «Про надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення та компенсації надавачу вартості соціальної послуги за бюджетні кошти» для 100 осіб, укладеного між ТОВ «МІЦНЕ ЗДОРОВ'Я» та Департаментом соціальної та ветеранської політики виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

Послуга денного догляду надавалася для осіб, які через складні життєві обставини, спричинені інвалідністю, у тому числі із психічними розладами та інтелектуальними порушеннями, які потребують сторонньої підтримки і частково здатні до самообслуговування.

Соціальна послуга соціальної реабілітації осіб з інтелектуальними та психічними порушеннями (далі – соціальна реабілітація) надавалася згідно Договору від 13.02.2023 № 27 «Про надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення та компенсації надавачу вартості соціальної послуги за бюджетні кошти», на 53 особи.

Послуга соціальної реабілітації надавалася для осіб, які через психічний розлад або інтелектуальне порушення потребували надання соціальної послуги соціальної реабілітації.

Департамент соціальної політики здійснював компенсацію наданих соціальних послуг у межах виконання цільової програми «Турбота. Назустріч киянам» на 2022-2024 роки».

Для проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг застосовувалися показники якості соціальних послуг, наведені у додатку 4 до Державного стандарту денного догляду, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 30 липня 2013 року № 452, зареєстрованого у Міністерстві юстиції України 9 серпня 2013 року за № 1363/23895 та додатку 4 до Державного стандарту соціальної реабілітації осіб з інтелектуальними та психічними розладами затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України 17 грудня 2018 року № 1901, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 18 січня 2019 р. за №66/33037.

Для забезпечення даного напрямку роботи було здійснено наступні заходи:

- призначено відповідального за організацію і проведення оцінки якості відповідних соціальних послуг;

- затверджено склад комісії з моніторингу та оцінки якості соціальних послуг «денний догляд для осіб з психічними та поведінковими порушеннями (комбіновані порушення)» та «соціальна реабілітація осіб з інтелектуальними та психічними порушеннями», до складу якої включені працівники ТОВ «МІЦНЕ ЗДОРОВ'Я» та отримувачі соціальних послуг - загалом 6 осіб.

- директором затверджено порядок, план та графік проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг;

- опитано 98 % отримувачів соціальної послуги, через співбесіду та телефонні дзвінки.

Пріоритетні завдання у проведенні оцінювання полягають:

- у дотриманні вимог до соціальних послуг, встановлених відповідними Державними стандартами;

- оптимізації роботи підрозділів, які надають соціальні послуги;

- підвищенні рівня професійної компетентності персоналу;

- визначенні результативності надання соціальних послуг;

- виявленні позитивних і негативних тенденцій у процесі надання соціальних послуг, підготовки пропозицій щодо вдосконалення процесу надання соціальних послуг.

Для проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг застосовувалися наступні методологічні заходи: перевірка та аналіз документації, спостереження за процесом надання соціальних послуг; бесіди з персоналом підрозділів та отримувачами соціальної послуги.

Задля отримання найбільш об'єктивної інформації щодо якості соціальних послуг, необхідної для вивчення реального стану надання цих послуг і відповідності їх вимогам до Державних стандартів здійснювалося вибіркове опитування отримувачів соціальної послуги.

При проведенні внутрішньої оцінки якості соціальних послуг денного догляду та соціальної реабілітації застосовувались наступні показники якості соціальних послуг: кількісні та якісні показники: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувача соціальної послуги, професійність.

Кількісні показники.

У 2023 році, соціальна послуга денного догляду надавалась щомісячно для 100 осіб. Всього за 2023 рік соціальну послугу денного догляду отримало 129 осіб. Соціальна послуга соціальної реабілітації була надана 36 особам, які потребували цієї послуги.

З кожним отримувачем укладено договір про надання соціальної послуги.

Частка працівників, які мають відповідну фахову освіту і безпосередньо залучені до надання соціальних послуг денний догляд та соціальна реабілітація, від загальної кількості працівників підприємства складає 45%.

Частка працівників, які підвищили рівень кваліфікації і безпосередньо надають соціальні послуги денний догляд та соціальна реабілітація складає 100%.

Адресність та індивідуальний підхід.

Комісією перевірено особові справи отримувачів соціальних послуг. Всі ці особові справи містять договір, акт оцінки потреб сім'ї/особи, копію заяви на отримання соціальної послуги, рішення про надання/відмову в наданні соціальних послуг, видане уповноваженим органом, до якого зверталась особа та копії особистих

документів отримувачів соціальних послуг. Усім отримувачам соціальних послуг визначено індивідуальні потреби у соціальних послугах. Кожна особова справа отримувача соціальної послуги містить діючий індивідуальний план надання соціальної послуги, що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувача. Повторне визначення індивідуальних потреб в соціальних послугах здійснюється не менше одного разу на рік, що відповідає нормативним актам.

Одним із критеріїв проведення оцінки якості надання соціальних послуг було самооцінювання працівників ТОВ «МІЦНЕ ЗДОРОВ'Я». За результатами перевірки – працівники задоволені своєю роботою, готові працювати краще і підвищувати свій рівень кваліфікації.

За результатами опитувань, під час надання соціальної послуги працівники застосовують індивідуальний підхід з урахуванням психічного стану отримувача соціальної послуги та толерантне ставлення до політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, стану здоров'я, етнічного та соціального походження, сімейного та майнового стану, громадянства та мови отримувача соціальної послуги.

Щотижня проводились наради з працівниками, які безпосередньо надавали соціальні послуги, проводився аналіз, щодо якості надання соціальних послуг.

Усі отримувачі соціальних послуг залучаються до прийняття рішень в процесі здійснення усіх етапів надання соціальної послуги та до процесу оцінювання якості її надання.

Результативність.

Згідно з проведеним опитуванням, усі отримувачі соціальних послуг у ТОВ «МІЦНЕ ЗДОРОВ'Я» задоволені наданням цих послуг, що відображається покращенням їх емоційного, психологічного, фізичного стану, позитивними змінами у їх стані під час процесу надання соціальних послуг, порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась.

Протягом звітного періоду надійшло 17 подяк працівникам ТОВ «МІЦНЕ ЗДОРОВ'Я», які були залучені до надання соціальних послуг денного догляду та соціальної реабілітації.

При перевірці якості обслуговування, виявлено, що директором ТОВ «МІЦНЕ ЗДОРОВ'Я» постійно проводиться спостереження за процесом надання послуг. Пропозиції по удосконаленню роботи розглядаються щотижня на нарадах з працівниками підприємства.

Незадоволених умовами надання соціальних послуг не виявлено.

Скарг від отримувачів послуг не надходило.

Своєчасність.

За результатами визначення індивідуальних потреб потенційного отримувача соціальної послуги приймається рішення про звернення до уповноваженого органу. Після одержання позитивного рішення на надання соціальної послуги на безоплатній основі з отримувачем укладається договір про її надання, який підписується у двосторонньому порядку.

Через 30 днів з дня початку надання соціальних послуг директором підприємства проводиться повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з метою коригування індивідуального плану (за потреби).

Складається індивідуальний план, який коригується в разі потреби та у відповідні строки.

Усі особові справи отримувачів послуги містять договори про надання соціальних послуг, підписані у двосторонньому порядку та укладені у терміни, визначені Державними стандартами.

Строки та терміни надання соціальних послуг відповідають зазначеним у договорах.

При наданні соціальних послуг з усіма отримувачами здійснюється дотримання строків та періодичності здійснення відповідних заходів.

Доступність та відкритість.

Будівлі, де надаються соціальні послуги денний догляд та соціальна реабілітація, мають необхідну кількість приміщень, зокрема кімнати для реабілітаційних заходів, санітарно-гігієнічних процедур, прийому їжі, відпочинку й денного сну.

Приміщення спеціально обладнані і пристосовані для обслуговування в них осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення відповідно до державних будівельних норм і стандартів.

Всі приміщення відповідають санітарним та протипожежним вимогам та забезпечені гарячим і холодним безперебійним водопостачанням і водовідведенням, освітленням, опаленням та знаходиться за адресою: м. Київ, вул. Кирилівська 103.

Відділення має: спортивну кімнату з відповідним інвентарем, комп'ютерний клас, твердий та м'який інвентар, лікарські засоби для надання першої медичної допомоги; а також транспорт для перевезення отримувачів соціальних послуг.

Працівники відділення забезпечені робочим місцем, обладнанням, інвентарем, витратними матеріалами та робочим одягом, необхідними для виконання їхніх обов'язків.

Оформлені стенди з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальних послуг, правила пожежної безпеки та безпеки праці.

Повага до гідності отримувача соціальної послуги.

Під час проведення внутрішнього моніторингу та згідно проведених опитувань, в т. ч. і по телефону, отримувачі соціальних послуг задоволені роботою співробітників підприємства.

Працівники підприємства ввічливо та коректно ставляться до громадян під час здійснення своїх посадових обов'язків.

Відповідно до посадових інструкцій працівники, які надають соціальні послуги дотримуються правил і норм професійної етики; при спілкуванні з отримувачами соціальних послуг - уважні, стримані, ввічливі; поважають гідність громадян, не і допускають негуманних і дискримінаційних дій щодо громадян, яких вони обслуговують, зберігають в таємниці інформацію, отриману під час виконання своїх службових обов'язків, а також інформацію, що може бути використана проти зазначених громадян.

Працівники, які безпосередньо залучені до надання соціальних послуг денний догляд та соціальна реабілітація ставляться до отримувачів соціальних послуг з повагою, терпимістю, правильним розумінням форм виявлення індивідуальності, особливостей перебігу психічних і поведінкових розладів у отримувачів послуги, їх звичаїв та почуттів.

За результатами внутрішнього моніторингу порушень щодо виконання своїх посадових обов'язків працівниками не виявлено.

Професійність.

Штатний розпис підприємства сформовано відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації та відповідають Державному класифікатору професій.

Посадові інструкції затверджені згідно «Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. Соціальні послуги», затвердженим наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 29.03.2017 № 518.

Всі працівники ознайомлені під підпис з посадовими інструкціями та з правилами внутрішнього трудового розпорядку для працівників підприємства.

В усіх особових справах працівників містяться копії документів про освіту державного зразка.

Постійно здійснюється проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг.

Персонал підприємства постійно підвищує кваліфікацію.

Оцінка якості соціальних послуг денний догляд та соціальна реабілітація визначалася із застосуванням відповідної шкали оцінки показників якості соціальних послуг.

ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ	ВІД 80% ДО 100% (ДОБРЕ)	ВІД 51% ДО 79% (ЗАДОВІЛЬНО)	ВІД 0% ДО 50% (НЕЗАДОВІЛЬНО)
АДРЕСНІСТЬ ТА ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ПІДХІД	«ДОБРЕ»	-	-
СВОЄЧАСНІСТЬ	«ДОБРЕ»	-	-
ДОСТУПНІСТЬ ТА ВІДКРИТІСТЬ	«ДОБРЕ»	-	-
ПОВАГА ДО ГІДНОСТІ ОТРИМУВАЧА СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ	«ДОБРЕ»	-	-
ПРОФЕСІЙНІСТЬ	«ДОБРЕ»	-	-

Згідно зі шкалою оцінки якісних показників, оцінка якості соціальних послуг денний догляд та соціальна реабілітація, які надаються ТОВ «МІЦНЕ ЗДОРОВ'Я» відповідають статусу «Добре».

ВИСНОВОК

За результатами проведеної оцінки якості соціальних послуг визначено напрямки для покращення надання соціальних послуг:

1. Постійно підвищувати рівень кваліфікації працівників відділення шляхом проведення робочих нарад, семінарів тощо.
2. Продовжувати якісне та в повному обсязі надання соціальних послуг з постійним моніторингом якості їх надання.
3. Своєчасно здійснювати аналіз та перегляд індивідуальних планів надання соціальних послуг.

СКЛАД КОМІСІЇ

для проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг:

- денний догляд для осіб з психічними та поведінковими порушеннями
(комбіновані порушення)

- соціальна реабілітація осіб з інтелектуальними та психічними порушеннями
за 2023 рік

Матвєєв Руслан Олександрович



Директор

ТОВ «МІЦНЕ ЗДОРОВ'Я»

Кісілевич Вячеслав Ігорович



Завідувач відділення
денного догляду

Гищук Іван Васильович



Духівник,
Соціальний працівник

Яриш Ярина Анатоліївна



Лікар-психолог

Колесова Світлана Миколаївна



Отримувач соціальної
послуги денного догляду

Александрова Ольга Павлівна



Отримувач соціальної
послуги денного догляду

Власова Ірина Романівна



Отримувач соціальної
послуги соціальної реабілітації