

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ

«МІЦНЕ ЗДОРОВ'Я»

Ідентифікаційний код: 43834760 Україна, 04205, м. Київ, Оболонський пр-кт, 26, оф. 183

Звіт про проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг ТОВ «МІЦНЕ ЗДОРОВ'Я» за 2023р.

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 449 «Порядок проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» та у відповідності до наказу Міністерства соціальної політики України від 29.02.2016 № 58 «Про затвердження Державного стандарту паліативного догляду (вдома)», зареєстровано в Міністерстві юстиції України 17 лютого 2016 р. за № 247/28377, ТОВ «МІЦНЕ ЗДОРОВ'Я» проведено внутрішню оцінку якості надання соціальної послуги паліативного догляду (вдома) за 2023 рік.

Послуга надається згідно договору № 24 від 13.02.2023 р. між ТОВ «МІЦНЕ ЗДОРОВ'Я» та Департаментом соціальної та ветеранської політики виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) «Про надання соціальної послуги паліативного догляду шляхом соціального замовлення та компенсації надавачу вартості соціальної послуги». За його умовами ТОВ «МІЦНЕ ЗДОРОВ'Я» надає соціальні послуги з паліативного догляду (вдома), а Департамент соціальної та ветеранської політики здійснює компенсацію наданих послуг у межах виконання Міської цільової програми «Турбота. Назустріч киянам» на 2022–2024 роки». Надання соціальної послуги «паліативний догляд (вдома)» здійснюється безоплатно для одержувача послуги. ТОВ «МІЦНЕ ЗДОРОВ'Я» здійснює свою діяльність відповідно до затвердженого Міністерством соціальної політики України Державного стандарту паліативного догляду та установчих документів (положень, статутів).

Пріоритетні завдання у проведенні оцінки полягали у:

- дотриманні вимог до соціальних послуг, встановлених Державним стандартом паліативного догляду;
- оптимізації роботи мультидисциплінарних команд, які надають послугу;
- підвищенні кваліфікації, формального та неформального професійного навчання, проведення атестації надавачів соціальної послуги;

- проведенні аналізу діяльності суб'єкта, що надає соціальну послугу, та надавачів соціальної послуги для врахування у подальшій роботі з метою вдосконалення своєї діяльності, підвищення ефективності та якості соціальної послуги.

Для проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги застосовувались показники якості соціальної послуги, наведені в Додатку 4 до Державного стандарту паліативного догляду (пункт 1 розділу XV), а саме:

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

Під час проведення внутрішньої оцінки якості застосовувались наступні методологічні заходи: перевірка та аналіз документації щодо організації процесу надання соціальної послуги, спостереження за процесом надання соціальних послуг; бесіди з персоналом мультидисциплінарних команд та отримувачами соціальної послуги. Задля отримання найбільш об'єктивної інформації щодо якості соціальної послуги, необхідної для вивчення реального стану надання паліативного догляду і відповідності його вимогам Державного стандарту здійснювалося опитування отримувачів соціальної послуги, та/або членів їх сімей.

Кількісні показники.

В ТОВ «МІЦНЕ ЗДОРОВ'Я» створена база осіб, з якими укладені договори про надання соціальної послуги паліативного догляду (вдома) і які одержують вищевказану соціальну послугу.

Перший договір на надання соціальної послуги паліативний догляд (вдома) був укладений 07.12.2021 р., станом на 31.12.2023 р. – договори було укладено з 59 особами, фактично одержувало послугу 63 особи з обмеженим прогнозом життя, які мають невиліковні прогресуючі захворювання, що супроводжується вираженим больовим синдромом, тяжкими розладами життєдіяльності, потребує догляду, психологічної, соціальної, духовної підтримки.

Протягом 2023 року проводилась роз'яснювальна робота серед отримувачів соціальної послуги, та/або членів їхніх сімей про нові нормативні документи з надання соціальних послуг, особливості та умови надання соціальної послуги паліативного догляду (вдома), критерії включення осіб, які можуть одержувати цю послугу. Крім того, надавалась всебічна допомога

пацієнтам і їх опікунам в підготовці документів для подання до уповноваженого органу.

Частка працівників, які мають відповідну фахову освіту і безпосередньо надають соціальну послугу з паліативного догляду (вдома), від загальної кількості складає 55%.

Частка працівників, які підвищили рівень кваліфікації і безпосередньо надають соціальну послугу з паліативного догляду (вдома), від загальної кількості складає 100%.

Всі проблемні питання отримувачів соціальних послуг розглядаються у встановлені законодавством терміни. Здійснюється оперативне реагування на звернення отримувачів соціальної послуги та проведення роботи щодо надання роз'яснень отримувачам соціальних послуг по подоланню або мінімізації наслідків складних життєвих обставин.

Внутрішній моніторинг та оцінка якості соціальних послуг проводиться 1 раз на рік.

1) Адресність та індивідуальний підхід:

Всі особові справи отримувачів соціальних послуг містять Визначення ступеня індивідуальних потреб (Таблиця1), який визначається на основі Шкали оцінки можливості виконання елементарних дій та Шкали оцінки можливості виконання складних дій, наведених відповідно в таблицях 2 та 3 додатка 1 до Державного стандарту - (100 %). Статус - «добре»;

Індивідуальні плани надання соціальних послуг були складені та узгоджені з кожним потенційним отримувачем соціальної послуги, та/або членом його сім'ї на підставі результатів Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, згідно з додатком 2 до Державного стандарту - (100 %). Статус - «добре»;

Один примірник Індивідуального плану надавався потенційному отримувачу соціальної послуги, та/або члену його сім'ї, інший – залишається у суб'єкта, що надає соціальну послугу. Статус – «добре»;

Індивідуальний план переглядається надавачем соціальної послуги разом з отримувачем соціальної послуги, та/або членом його сім'ї через 30 днів з початку її надання та надалі коригується відповідно до потреби отримувача соціальної послуги – (100%). Статус – «добре»;

Моніторинг/поточне оцінювання результатів, перегляд індивідуальних планів проведено у 100 % отримувачів соціальної послуги.

За результатами проведеної оцінки якості при 100 % моніторингу/поточного оцінювання результатів, перегляді індивідуальних планів зібрано наступні данні:

Послуга паліативного догляду (вдома):

- потреби отримувачів (кількість заходів, що становлять зміст соціальної) протягом тривалого часу не змінюються – 95 %;

- потреби отримувачів (кількість заходів, що становлять зміст соціальної послуги) збільшуються, у зв'язку з погіршенням стану здоров'я – 5%;

2) Результативність;

За результатами проведення щомісячного анкетування всі отримувачі послуги відзначили рівень задоволеності соціальною послугою від ТОВ «МІЦНЕ ЗДОРОВ'Я», покращення емоційного, психологічного стану в процесі її надання, порівняно з попереднім періодом - (100%). Статус - «добре».

Постійно проводилась інформаційно-роз'яснювальна робота щодо соціального обслуговування, отримувачів соціальних послуг.

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує інформаційно-методичне забезпечення своєї діяльності, зокрема забезпечує своїх працівників нормативно-правовими актами, методичними та іншими матеріалами з питань надання соціальних послуг, вживає заходів щодо інформування потенційних отримувачів соціальної послуги, та/або членів їхніх сімей про соціальну послугу, порядок звернення за її наданням, порядок та умови її надання. Інформація для отримувачів соціальної послуги розміщується на спеціальних стендах у доступному місці в приміщенні суб'єкта.

Протягом звітного періоду надійшло 203 подяки співробітникам мультидисциплінарних команд, які надають послугу, за якісне надання паліативного догляду (вдома).

3) Своєчасність:

З кожним отримувачем соціальної послуги, та/або членом його сім'ї протягом 5 днів з дати прийняття Рішення структурним підрозділом з питань соціального захисту населення укладається договір про її надання. Також підставою, для укладання договору про надання соціальної послуги є Визначення ступеню індивідуальних потреб та Індівідуальний план надання соціальної послуги. Договір про надання соціальної послуги укладається за

участю потенційного отримувача соціальної послуги, та/або члена його сім'ї. Договір про надання соціальної послуги підписується отримувачем соціальної послуги, та/або членом його сім'ї і представником суб'єкта, що надає соціальну послугу. Кожна зі сторін отримує один примірник договору. Договір про надання соціальної послуги може переглядатися за потреби.

Строки та терміни надання соціальних послуг відповідають зазначеним у договорі (100 %) - статус- «добре».

4) Повага до гідності отримувача соціальної послуги:

Надавачі соціальних послуг застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувачів соціальної послуги) незалежно від раси, національності, культури, релігії, віку, статі, соціального статусу, релігійних та політичних переконань отримувачів соціальної послуги. Отримувачі соціальної послуги, та/або члени їхніх сімей постійно отримують інформацію про свої права, обов'язки, можливість отримання альтернативних послуг у громаді. Надавачі соціальної послуги провадять свою діяльність з повагою до гідності отримувачів соціальної послуги, не допускаючи негуманних і дискримінаційних дій щодо них. Отримувачам соціальної послуги, та/або членам їхніх сімей надається інформація про порядок оскарження непрофесійних дій чи бездіяльності надавача соціальної послуги. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних», конфіденційної інформації щодо отримувачів соціальної послуги. Надавачі соціальної послуги інформують отримувачів соціальної послуги, та/або членів їхніх сімей щодо нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації.

За результатами внутрішнього моніторингу порушень щодо не виконання своїх посадових обов'язків працівниками не виявлено. Договором про надання соціальної послуги визначено обов'язок ТОВ «МІЦНЕ ЗДОРОВ'Я » щодо дотримання конфіденційності в роботі з інформацією, отримуваною в процесі виконання службових обов'язків.(100 %). Статус- «добре».

5) Професійність:

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечив необхідну кількість працівників відповідно до потреб отримувачів соціальної послуги згідно зі штатним розписом.

Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації суб'єкта, що надає соціальну послугу. Посадові інструкції затверджені згідно Довідників кваліфікаційних характеристик професій. На

всіх працівників ведуться особові справи з наявністю документів про освіту (державного зразка). Працівники, що надають соціальні послуги забезпечені захисними засобами (рукавицями, масками, дезінфекторами тощо).

Комісією та керівниками відділення паліативного догляду ТОВ «МІЦНЕ ЗДОРОВ'Я» протягом року проводились регулярні перевірки роботи спеціалістів, що надають соціальну послугу. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, створює можливості для підвищення кваліфікації надавачів соціальної послуги. На щотижневих адміністративних нарадах обговорюються питання організації надання паліативного догляду, законодавства у сфері надання соціальних послуг, висвітлюються вимоги законодавства у сфері охорони прав людини, запобігання та протидії корупції та ін.

За кожним показником якості, за відповідними критеріями оцінювання, з врахуванням результатів опитування, спостереження за процесом надання соціальної послуги, перевірки документації виставлено оцінку якості, виражену відсотковим еквівалентом.

Відсотковий еквівалент

- від 80% до 100% відповідає статусу «добре»,
- від 51% до 79% відповідає статусу «задовільно»,
- відсотковий еквівалент нижчий за 50% відповідає статусу «незадовільно».

Показники якості соціальних послуг:

- Адресність та індивідуальний підхід - «Добре» 100%
- Результативність - «Добре» 100%
- Своєчасність - «Добре» 100%
- Повага до гідності отримувачів соціальної послуги - «Добре» 100%
- Професійність - «Добре» 100%
- Узагальнений статус - «Добре» відсотковий еквівалент 100%

ВИСНОВОК

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

Проводити роботу щодо впровадження виконання Закону України «Про соціальні послуги» відповідно до нововведених підзаконних актів, у т. ч. забезпечити проведення формального та неформального навчання, атестації медичних, соціальних працівників та робітників, які безпосередньо надають соціальні послуги.

Забезпечити впровадження діагностичних, профілактичних та реабілітаційно-лікувальних заходів з метою запобігання розвитку у працівників суб'єкта, що надає соціальну послугу, синдрому професійного (емоційного) вигорання;

Здійснювати 100 % моніторинг/поточне оцінювання результатів виконання індивідуальних планів .

Комісія з внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги

«Паліативний догляд (вдома)» у ТОВ «МІЦНЕ ЗДОРОВ'Я»


МАТВЄЄВ

Руслан Олександрович

 -директор, голова комісії

ЛЕПСЬКИЙ

Олексій Валерійович

 -зав. відділення паліативного догляду


ЛИЩЕНКО

Михайло Сергійович

 -юрисконсульт

БОГДАНОВА

Олена Андріївна

 -начальник планово-економічного відділу

СЕРЕДА

Ольга Миколаївна

 -бухгалтер


ШЛЯХОВ

Сергій Олександрович

 -отримувач соціальної послуги

ШИЦ

Дмитро Юрійович

 -отримувач соціальної послуги