



УКРАЇНА

ДЕПАРТАМЕНТ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ
ЧЕРНІГІВСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

Орлівський психоневрологічний інтернат

15332, с.Дачне, Корюківського р-ну, Чернігівської обл., тел.2-57-36, факс (код 258) 3-55-03,
e-mail: orlivka_internat@ukr.net

Звіт

**про проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості надання
соціальних послуг Орлівським психоневрологічним інтернатом за 2021 рік**

Внутрішня оцінка якості соціальної послуги проводилась на виконання постанови Кабінету Міністрів України від 01.04.2020 №449 {Із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 490 від 19.05.2021} «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» наказу 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 29.02.2016 № 198 «Про затвердження Державного стандарту стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності», та з метою удосконалення діяльності Орлівського психоневрологічного інтернату з організації і підвищення рівня якості соціальної послуги стаціонарного догляду за період з 01.01.2021 по 01.01.2022 рр.

В психоневрологічному відділенні проживають на: державному утриманні 173 підопічних.

Наказом директора по інтернату № 15 від 25.01.2022 року «Щодо призначення відповідального, створення комісії з проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг, та проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг» затверджено план проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг, призначено відповідальну особу за організацію і проведення внутрішньої оцінки, розроблено анкети та опитувальники для вивчення рівня задоволення отримувачів соціальних послуг.

Для проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги стаціонарного догляду застосовувалися показники якості соціальної послуги стаціонарного догляду, наведені у додатку 4 Державного стандарту стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності, а саме:

- Адресність та індивідуальний підхід.

Всі особові справи підопічних містяться анкети для визначення рейтингу соціальних потреб отримувача соціальної послуги стаціонарного догляду та індивідуальні плани надання соціальної послуги, що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувачів соціальної послуги.

Загальний статус показника: «добре»

- Результативність:

Проведено опитування з метою визначення рівня задоволеності соціальними послугами. В ході опитування виявлено, що кількість опитаних задоволені рівнем надання соціальних послуг за Державним стандартом соціальної послуги.

- За результатами опитування скарг стосовно надання соціальних послуг від отримувачів не надходило. Внутрішня оцінка якості надання соціальної послуги стаціонарного

догляду, проводиться 1 раз на рік. Результати проведення оцінки якості соціальних послуг

- доводяться до відома працівників установи, що надає соціальні послуги, одержувачів соціальних послуг та публікується на сайті установи <http://gporlivka.cg.gov.ua>

- **Загальний статус показника: «добре»**

- **Своєчасність.**

- Прийняття рішення щодо надання соціальної послуги стаціонарного догляду, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги у встановлений строк (100%);

- Наказом Директора установи №27 від 01.02.2022 р. створено нову мультидисциплінарну команду для організації роботи надання соціальної послуги стаціонарного догляду.

- Індивідуальний план складається за формою згідно з додатком 2 до цього Державного стандарту у двох примірниках та підписується отримувачем або його законним представником та суб'єктом, що надає соціальну послугу.

- У двосторонньому порядку договір про надання соціальної послуги стаціонарного догляду підписаний з дієздатними особами та опікунами підопічних, та опікунською радою Холминської селищної ради .

- **Загальний статус показника: «добре»**

- **Доступність та відкритість:**

. КУ «Орлівський психоневрологічний інтернат знаходиться за адресою: с. Дачне, вул. Світла буд. 3. Корюківський район, Чернігівська обл.

В установі наявні власні приміщення для здійснення заходів з надання соціальної послуги стаціонарного догляду, які згідно актів дотримання вимог санітарної та пожежної безпеки мають деякі недоліки з приводу яких проводяться заходи щодо їх усунення. Робочі місця персоналу обладнані.

Підопічні проживають в двох застарілих корпусах, де є 33 жилі кімнати, розраховані від 2 до 8 осіб: з них одна кімната на одну особу, 2 кімнати на 2 особи, 1 кімната на 3 особи, 4 кімнати на 4 особи, 22 кімнати на 6 осіб та 3 кімнати на 8 осіб, загальною житловою площею 710,3 кв.м., де середня житлова площа на одне ліжкомісце становить 4,11 кв. м..

- При вході до приміщень розташовані пандуси та поручні, що є необхідним для осіб з обмеженими фізичними можливостями. На території першого корпусу є альтанка для відпочинку підопічних та баскетбольна площадка.

- Вздовж коридору оформлені стенди з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги, контактні телефони гарячих ліній, графік прийому громадян. На всіх дверях розташовані таблички з надписами назви кабінету та графіки прийому. Кімнати пронумеровані і зазначено хто в них проживає.

- У відділеннях є скриньки для звернення підопічних, ведеться журнал відгуків та пропозицій, де підопічні та їх родичі залишають записи. - Приміщення, в яких проживають підопічні, відповідають санітарним нормам. - Проводиться системна робота по покращенню умов проживання підопічних у відділеннях. Проводиться косметичний ремонт жилих кімнат, кухні, каналізаційної, водопровідної, опалювальної системи, пральні, душових кімнат, котельні.

- Підопічні забезпечені засобами реабілітації та інвалідними візками і для пересування, ходунками, туалетними стільцями, тумбами при ліжковими.

- **Загальний статус показника: «добре»**

Повага до гідності отримувача соціальної послуги:

За підсумками проведеного внутрішнього моніторингу, анкетування, бесід з отримувачами послуг, було з'ясовано, що більшість опитаних отримувачів соціальної послуги позитивно оцінили ставлення до них соціальних робітників. Скарг або фактів негуманних дій до одержувачів соціальних послуг в процесі опитування не виявлено. Для більшого висвітлення задоволеності отримувачів послуги організована «Скринька для звернення підопічних».

- Працівники установи ввічливо та коректно ставляться до підопічних під час здійснення своїх посадових обов'язків, зберігають в таємниці конфіденційну інформацію, отриману в процесі виконання службових обов'язків (п. 3.1 Договору про надання соціальних послуг). Випадків порушення договору не виявлено.

- Здійснюється інформування підопічних відділення стаціонарного догляду, щодо можливості оскарження порушення їх прав та інтересів шляхом звернення до керівництва закладів соціальної сфери та керівництва органів державної влади та місцевого самоврядування району. Інформація з телефонами відповідних служб розміщена на інформаційному стенді у приміщенні відділення стаціонарного догляду.

- Забезпечується дотримання майнових прав підопічних відділення стаціонарного догляду. Дієздатні підопічні самостійно отримують 25% пенсії, якою вони розпоряджаються на власний розсуд.

- Наказом по інтернату №30 від 14.04.2021 року створена комісія з використання коштів недієздатних осіб та осіб цивільна дієздатність яких обмежена де за бажанням недієздатних осіб здійснюються покупки.

Звіт про використання коштів був оприлюднений на сайті інтернату та наданий до опікунської ради Холминської селищної ради.

- **Загальний статус показника: «добре»**

Професійність:

В установі затверджено структуру та штатний розпис, який сформовано відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації.

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

В особових справах працівників, що надають соціальні послуги містяться копії документів про освіту (державного зразка).

Всі працівники відділення стаціонарного догляду ознайомлені з посадовими інструкціями, правилами внутрішнього трудового розпорядку для працівників установи та проходженням інструктажів з охорони праці під особистий підпис. Щороку надавачі соціальних послуг проходять медогляд згідно до вимог чинного законодавства. Особисті медичні книжки надавачів соціальної послуги зберігаються у старшої медичної сестри.

Проводяться виробничі наради, на яких проходять ознайомлення з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг.

У 2021 році пройшли курси підвищення кваліфікації: сестра медична по курсу «Психотерапія» та сестра медична з дієтичного харчування по курсу «Дієтотерапія». Також пройшла он-лайн курси соціальний працівник «Як краще організувати надання соціальних послуг». Одна медсестра підтвердила вищу категорію.

Фаховий рівень не повністю відповідає кваліфікаційним вимогам щодо освіти відповідного напрямку підготовки. Працівники мають середню та професійно технічну освіту. На даний час немає психолога.

Інтернатною установою отримано ліцензію на провадження господарської діяльності з медичної практики 21.12.2019 року, завідувачем спеціального закладу з надання психіатричної допомоги є лікар – психіатр, який проводить медичний огляд та призначає необхідне лікування усіма підопічними заключні декларації із сімейним лікарем.

Загальний статус показника: «добре».

Для отримання найбільш об'єктивної інформації щодо якості соціальних послуг, необхідної для оцінки й поліпшення їх якості та вивчення реального стану надання соціальної послуги стаціонарного догляду і відповідності її вимогам Державного стандарту та індивідуальним потребам отримувачів, здійснювалося вибіркоче анкетування отримувачів соціальних послуг. Кількість осіб, охоплених перевіркою, становить: 30 осіб, які отримують соціальні послуги у відділенні стаціонарного догляду, що станом на 01.01.2022 складає 17,3% від загальної кількості отримувачів та надавачами послуг з метою отримання відгуків стосовно організації та надання соціальної послуги стаціонарного догляду, аналіз звернень, перевірка та аналіз документації, спостереження за процесом надання соціальних послуг

В Орлівському психоневрологічному інтернаті наявні статутні документи, Положення про Орлівський психоневрологічний інтернат, затверджений штатний розпис, з відповідними назвами посад та професій працівників. У ході вивчення особових справ персоналу, який задіяний у наданні соціальної послуги стаціонарного догляду (20%) було визначено, що 82% працівників мають наявну кваліфікацію згідно нормативним вимогам до відповідних посад, у решти 18% така кваліфікація відсутня, 56% працівників мають документи про проходження курсів підвищення кваліфікації. Згідно штатного розпису в інтернаті введені посади медичних працівників, які відповідають кваліфікаційним вимогам до медичного персоналу. У персоналу який задіяний у наданні соціальної послуги стаціонарного догляду наявні посадові інструкції, особові медичні книжки, відмітки про проходження періодичних профілактичних медичних оглядів. В інтернаті наявний план та організовані заходи щодо підвищення кваліфікації працівників.

Інтернат у своїй діяльності забезпечує мешканців інтернату відповідно до встановлених норм:

- житлом, одягом, взуттям, постільною білизною, м'яким і твердим інвентарем та столовим посудом;
- раціональним чотирьохразовим харчуванням, у тому числі й дієтичним, з урахуванням віку і стану здоров'я осіб, що проживають в інтернаті, в межах натуральних норм харчування (проміжки часу між прийманням їжі не повинні бути більше ніж чотири години, останнє приймання їжі організовується за дві години до сну);
- цілодобовим медичним обслуговуванням;
- спеціальними засобами пересування (крім моторизованих), медикаментами та життєво-необхідними ліками, відповідно до медичного висновку;
- комунально-побутовим обслуговуванням (опалення, освітлення, тепло-, водопостачання тощо);
- організацією працетерапії, культурно-масової та оздоровчо-спортивної роботи, з урахуванням стану здоров'я і віку тих, хто проживає в інтернаті;
- Створено зони відпочинку на території інтернату та в приміщенні житлового корпусу.

Під час проведення внутрішньої оцінки якості застосовувалися наступні методологічні заходи:

- вивчення та аналіз документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг;
- спостереження за процесом надання соціальних послуг;
- опитування/анкетування отримувачів соціальних послуг;
- бесіда/співбесіда. Справи отримувачів укомплектовані. Терміни щодо звернення та надання послуг, визначення ступеня індивідуальних потреб, щодо прийняття рішення про надання соціальної послуги та укладання Договору дотримуються. Визначення ступеня індивідуальних потреб складання індивідуального плану та Договору проводиться згідно вимог Стандарту. Фахівці дотримуються принципу конфіденційності. Під час огляду приміщень була встановлена не відповідність норми житлової площі на одну особу у зв'язку з нестачею такої площі.

З метою отримання відгуків стосовно організації та надання послуги стаціонарного догляду було проведено опитування отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників. Отримувачі соціальної послуги дали позитивну оцінку якості надання соціальної послуги, задоволені періодичністю надання соц. послуги, переліком послуг, ставленням до себе

| 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 | «ДОБРЕ» | - | - |

соціального працівника .

Відповідно до Методичних рекомендації з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, відсотковий еквівалент показників якості від 80% до 100% відповідає статусу «добре», від 51% до 79% «задовільно», нижчий за 50% «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 ПОСЛУГИ СТАЦІОНАРНОГО ДОГЛЯДУ | «ДОБРЕ» | - | - |
| КІЛЬКІСТЬ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ, ЯКІ ПРОЙШЛИ АТЕСТАЦІЮ | | - | |

Оцінка якості соціальної послуги стаціонарного догляду в цілому

| УЗАГАЛЬНЕНИЙ СТАТУС | РЕКОМЕНДАЦІЇ ПО РОБОТІ ІЗ СУБ'ЄКТОМ, ЩО НАДАЄ СОЦІАЛЬНУ ПОСЛУГУ |
|---------------------|---|
| «ДОБРЕ» | ПРОДОВЖУВАТИ РОБОТУ ІЗ СУБ'ЄКТОМ |
| «ЗАДОВІЛЬНО» | - |
| «НЕЗАДОВІЛЬНО» | - |

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

Незважаючи на «добру» оцінку якості соціальних послуг плануються заходи для покращення надання послуги стаціонарного догляду:

- підвищити рівень кваліфікації працівників відділення протягом 2022 року;
- в межах фінансової можливості усунути виявлені недоліки, які зазначені в Акті дотримання вимог пожежної безпеки.
- своєчасно здійснювати аналіз та обробку індивідуальних планів надання соціальної послуги в частині їх перегляду;
- проводити відповідну роботу з надавачами соціальних послуг щодо підвищення якості соціального обслуговування отримувачів послуг;
- проводити відповідну роботу, спрямовану на своєчасність та результативність розгляду скарг і звернень отримувачів соціальних послуг.

Підписи комісії з проведення внутрішньої оцінки якості соціальної послуги:

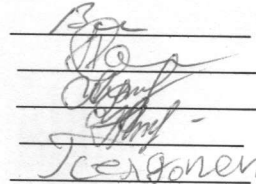
Голова комісії: Шкель В.В.

Члени комісії: Пустовойт А.Ю.

Бурковець Л.М.

Лях Н.Ф.

Пелдонен І.Т.



ДЕПАРТАМЕНТ СОЦІАЛЬНОЇ ДОПОМОГИ НАСЕЛЕННЯ
ТЕРИТОРИАЛЬНА СВЯТОУСІБНА ЗАКОННА АДМІНІСТРАЦІЯ

Організація соціальної роботи

117, вул. Хмельницька, м. Київ, 01033

Про проведення внутрішньої оцінки якості соціальної послуги
соціальної роботи Організацією соціальної роботи департаменту за 2014 рік

Відповідно до Закону України «Про соціальну роботу з дітьми та дітьми-інвалідами» (Закон України № 24520-04/2004-01 від 21.05.2004 року) та Закону України «Про захист персональних даних» (Закон України № 10173/2015-01 від 02.06.2015 року) Департамент соціальної допомоги населення територіальної святоусібно-законної адміністрації (Департамент) у складі якого функціонує Організація соціальної роботи (ОСО) виконує соціальні послуги населенню, яке потребує спеціалізованої допомоги. З метою покращення якості соціальної послуги та відповідності її вимогам міжнародних стандартів, Департаментом було проведено внутрішню оцінку якості соціальної послуги за 2014 рік. Результати оцінки свідчать про те, що Організація соціальної роботи виконує соціальні послуги на належному рівні, однак існують певні недоліки, які необхідно усунути для покращення якості соціальної послуги. Зокрема, це стосується таких аспектів: недостатня кількість спеціалізованих фахівців, які виконують соціальні послуги; недостатня кількість спеціалізованих місць для проживання осіб, які потребують спеціалізованої допомоги; недостатня кількість спеціалізованих груп для проведення соціальної роботи; недостатня кількість спеціалізованих груп для проведення соціальної роботи; недостатня кількість спеціалізованих груп для проведення соціальної роботи.