



Україна

ДЕПАРТАМЕНТ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ
ЧЕРНІГІВСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

Орлівський психоневрологічний інтернат
15328, с.Дачне, Корюківського р-ну, Чернігівської обл.,
e-mail: orlivka_internat@ukr.net

Звіт про результати проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг в КУ Орлівський психоневрологічний інтернат у 2023 році

Внутрішня оцінка якості соціальної послуги проводилась на виконання постанови Кабінету Міністрів України від 01.04.2020 №449 (із змінами, внесеними згідно з Постановою КМУ №490 від 19.05.2021) «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання 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», Міністерства соціальної політики від 27.12.2013 року № 904 «Про затвердження Медичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг». Керуючись постановою Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 449 «Про затвердження порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», та з метою удосконалення діяльності Комунальної установи «Орлівський психоневрологічний інтернат» з організації і підвищення рівня якості соціальної послуги «**Стаціонарний догляд**» проводилась в січні 2024 року за період з 01.01.2023 по 31.12.2023.

КУ Орлівський психоневрологічний інтернат надає соціальну послугу стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності (код соціальної послуги 015.2, назва соціальної послуги «**Догляд стаціонарний**» відповідно до Класифікатора соціальних послуг, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 23.06.2020 № 429).

Послуга стаціонарного догляду включає в себе:

Надання ліжко-місця з комунально-побутовими послугами в стаціонарних умовах, забезпечення одягом, взуттям, постільною білизною, м'яким та твердим інвентарем і столовим посудом, Організація харчування (не менше ніж чотириразове);

Допомога у дотриманні особистої гігієни, самообслуговуванні;

Спостереження за станом здоров'я та організація надання медичної допомоги, у тому числі відповідно до призначень лікарів;

Надання реабілітаційних послуг відповідно до індивідуальних програм реабілітації (далі - ППР)

Організація денної зайнятості та дозвілля, психологічна підтримка

Наказом від 16 січня 2024 року № 25 «Про створення комісії з проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг в КУ Орлівський психоневрологічний інтернат» та «Про призначення відповідальної особи за організацію й проведення оцінки якості соціальних послуг» створено комісію з проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг та призначено відповідальну особу за організацію й проведення оцінки якості соціальних послуг .

Директором установи затверджено план проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг.

Станом на 01.01.2024 в інтернаті проживає 183 особи підопічних. Всі вони є отримувачами соціальної послуги стаціонарного догляду. З цього числа 180 осіб мають інвалідність, 3 – особи похилого віку, які страждають на психічні розлади.

Із загального числа підопічних 93 особи є недієздатними.

В інтернаті забезпечено право отримувачів соціальних послуг на особистий простір та належні умови проживання: житлові кімнати укомплектовані ліжками, приліжковими тумбочками, шафами для одягу, вішалками настінними, стільцями. Кімната дозвілля обладнана телевізором , є в наявності настільні ігри. З метою покращення організації дозвілля підопічних встановлені антени для роздачі **WiFi** , щоб підопічні які мають мобільні телефони могли користуватися інтернетом. Для відпочинку та дозвілля отримувачів соціальних послуг на території інтернату розташована альтанка, лавки для відпочинку, спортивний майданчик.

Підопічні інтернату в достатній кількості забезпечені м'яким інвентарем, а саме – зимовими та демісезонними куртками, зимовим та міжсезонним взуттям, кімнатним взуттям, спідньою та постільною білизною, постільними речами, верхнім одягом, головними уборами, шкарпетковими виробами. Підопічні установи в повній мірі забезпечені засобами особистої гігієни.

Отримувачі соціальних послуг забезпечені чотириразовим харчуванням відповідно до сезону. При необхідності, за рекомендації лікаря забезпечується дієтичне харчування. Прийом їжі підопічними, які не мають фізичних вад і мають здатність самостійно пересуватися, здійснюється в їдальні . Для підопічних з фізичними вадами вхід до їдальні обладнаний пандусом. Ліжкохворі особи та особи з обмеженою руховою активністю приймають їжу в палатах на приліжкових столиках.

Отримувачі послуг забезпечені медичним обслуговуванням. Медичне обслуговування в установі забезпечують два лікарі сумісники психіатр та тарапевт, 12 середніх медичних працівників та фельдшер, 56 молодших медичних сестер. Підопічним надається медична допомога, у тому числі екстрена, за наявності медичних показань – консультації, стаціонарне лікування на базі закладів охорони здоров'я відповідно до законодавства. Ведення медичної документації здійснюється у відповідності до існуючої нормативної бази.

Реабілітація осіб з інвалідністю проводиться у відповідності з індивідуальними програмами реабілітації, розробленими психіатричною медико-соціальною комісією на

підставі індивідуальних планів реабілітації. Підопічні за потреби забезпечені засобами реабілітації, зокрема, інвалідними колясками, ходунками, кріслами-стільцями із санітарним оснащенням. Здійснюється належне обслуговування ліжко хворих та осіб з обмеженою руховою активністю. Підопічні, які того потребують, забезпечені у достатній кількості гігієнічними засобами та підгузками.

В установі не застосовується фізичне обмеження та ізоляція отримувачів послуг.

При проведенні внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги стаціонарного догляду застосовувались показники якості цієї послуги,

Анкетування та опитування, яке заповнюється з метою отримання відгуків стосовно організації та надання послуги стаціонарного догляду. В опитуванні взяли участь 18% підопічних (30 чоловік). Продовжується ведення журналів для реєстрації звернень та скарг. За період проведення оцінки скарг не зареєстровано.

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, а саме:

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

Адресність та індивідуальний підхід. У відповідності з індивідуальними потребами отримувачів соціальної послуги на кожного підопічного розроблені індивідуальні плани надання соціальної послуги стаціонарного догляду. Результати визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги є підставою для складання/перегляду індивідуального плану та укладання договору про надання соціальної послуги стаціонарного догляду.

Надалі повторне визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги здійснюється за потреби, але не рідше одного разу на рік. Індивідуальні плани надання соціальної послуги стаціонарного догляду знаходяться в особових справах підопічних.

Загальний статус показника «добре».

Результативність. Згідно проведеного опитування 98% опитаних отримувачів соціальних послуг 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. Письмових скарг з боку отримувачів соціальної послуги стаціонарного догляду та їх законних представників не надходило.

Загальний статус показника «добре».

Своєчасність. Рішення про надання соціальної послуги стаціонарного догляду приймається інтернатом одразу після подання заяви отримувачем соціальної послуги (або його законним представником) та зарахування на повне державне утримання. Визначається ступень індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, складається індивідуальний план (протягом 3 робочих днів з дати звернення отримувача соціальної послуги) здійснюється у терміни, визначені Державним стандартом.

Результати визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги є підставою для складання/перегляду індивідуального плану та укладається договір, який підписується у двохсторонньому порядку. Договори про надання послуги стаціонарного догляду підписані з усіма дієздатними особами та опікунами недієздатних підопічних. Укладено договори з органами опіки та піклування при Холминській ОТГ з недієздатними особами де опікуном являється інтернатна установа. Строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у договорі.

Загальний статус показника «добре».

Доступність та відкритість. КУ Орлівський психоневрологічний інтернат знаходиться за адресою: с. Дачне, вулиця Світла,3, Корюківський район, Чернігівська область в мальовничому куточку біля лісу, де протікає річка Убідь. Підопічні проживають в двох корпусах, які відповідають санітарним та протипожежним нормам.

Будівлі облаштовані пандусами та поручнями, що є необхідним для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

Уздовж коридорів оформлені стенди з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги, графі прийому громадян, контактні телефони гарячих ліній.

Обслуговування здійснюється за розпорядком дня, який відкоригований під ритм життя підопічних та затверджено наказом директора. Розроблене семиденне меню на весняно-літній та осінньо-зимовий період. Організовано дозвілля згідно потреб підопічних. Працюють гуртки:

1. Гурток «Шашечний»- 6 чоловік;
2. Вокальний гурток – 5 чоловік;
3. «Умілі ручки»- 8 чоловік;
4. Гурток «Образотворчого мистецтва»- 6 чоловік;
5. Гурток «Чарівний бісер»-2 чоловіки;
6. Гурток «Спортивно-ігровий»(бадмінтон, волейбол і баскетбол)- 12 чоловік

Загальний статус показника «добре».

Повага до гідності отримувача соціальної послуги. Під час проведення внутрішньої оцінки якості соціальної послуги, згідно з проведеними опитуваннями, отримувачі соціальних послуг задоволені роботою працівників, що надають послуги стаціонарного догляду.

Працівники 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. В посадових інструкціях всіх працівників передбачений їх обов'язок бути ввічливим та коректним у спілкуванні з підопічними при виконанні своїх посадових обов'язків, дотримуватися їхніх прав, поважити їхню людську гідність, запобігати випадкам дискримінації щодо них.

Випадків порушення інтернатною установою договору про надання соціальної послуги стаціонарного догляду не виявлено.

Загальний статус показника «добре».

Професійність. Штатний розпис інтернату розроблений у відповідності з Методичними рекомендаціями щодо визначення чисельності працівників інтернатних закладів/установ системи соціального захисту населення, затвердженими наказом Міністерства соціальної політики України 06 червня 2019 року № 893. Штатний розпис на 2023 рік затверджений директором Департаменту соціального захисту населення Чернігівської облдержадміністрації.

Назви посад, затверджених штатним розписом, відповідають професійним назвам посад, які наведені в «Класифікаторі професій ДК 003:2010», затвердженому Наказом Держспоживстандарту України від 28.07.2010 № 327.

Посадові (робочі) інструкції розроблені на всі посади та затверджені директором установи. Перелік завдань та обов'язків, викладених у посадових (робочих) інструкціях персоналу, визначено відповідно до Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників (Випуск 80 «Соціальні послуги», затверджений наказом Мінсоцполітики від 29.03.2017 № 518).

В особових справах працівників містяться копії документів про освіту, копії посвідчень про проходження курсів з підвищення кваліфікації (зміни спеціалізації), копії посвідчень про присвоєння, підтвердження або підвищення кваліфікаційної категорії.

Всі працівники установи ознайомлені з посадовими інструкціями та з правилами внутрішнього трудового розпорядку. Щорічно проводиться медичний огляд працівників. Проведено атестацію робочих місць за умовами праці відповідно до чинного законодавства України.

Загальний статус показника «добре».

Оцінка якості соціальної послуги(якісні показники)

№	Якісні показники	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50% (незадовільно)

1	Адресність та індивідуальний підхід	добре		
2	Результативність	добре		
3	Своєчасність	добре		
4	Доступність	добре		
5	Повага до гідності отримувача соціальної послуги	добре		
6	Професійність		задовільно	
Всього		5	1	0

Оцінка якості соціальної послуги(кількісні показники)

№	Кількісні показники	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50% (незадовільно)
1.	Кількість скарг та результати їх розгляду	добре		
2	Кількість задоволених звернень про отримання послуги стаціонарного догляду	добре		
3.	Періодичність здійснення оцінки якості, отриманих під час контролю	добре		
4	Кількість працівників, які мають відповідну фахову освіту		задовільно	
5.	Кількість працівників, які підвищили рівень кваліфікації		задовільно	
6	Відповідність встановлених показників якості, отриманих під час контролю		задовільно	
Всього		3	3	0

Узагальнений статус

добре

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

Всі побажання підопічних щодо отримання соціальної послуги стаціонарного догляду враховані. Від отримувачів соціальних послуг скарг не надходило.

Оцінка якості соціальної послуги стаціонарного догляду в цілому

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

ЗАХОДИ

з підвищення рівня якості надання соціальних послуг, які надаються Комунальною установою Орлівський психоневрологічний інтернат

- здійснювати навчання, сприяти підвищенню кваліфікації працівників з метою покращення якості надання соціальних послуг;
- здійснювати заходи щодо зміцнення матеріально-технічної бази інтернату;
- своєчасно проводити аналіз та коригування індивідуальних планів надання соціальних послуг, договорів надання соціальних послуг та забезпечувати їх оформлення відповідно до вимог чинного законодавства;
- проводити відповідну роботу з персоналом щодо підвищення якості соціального обслуговування отримувачів послуг;
- проводити відповідну роботу, спрямовану на своєчасність та результативність розгляду скарг і звернень отримувачів соціальних послуг;
- оприлюднити на офіційному веб-сайті КУ Орлівський психоневрологічний інтернат інформацію про результати проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг.

Підписи комісії з проведення внутрішньої оцінки якості соціальної послуги:

Голова комісії: Шкель В.В. В.В. Шкель

Члени комісії: Лях Н.Ф. Н.Ф. Лях

Бурковець Л.М. Л.М. Бурковець

Пелдонен І.Т. І.Т. Пелдонен