



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 3-55-03 e-mail
orlivka_internat@ukr.net

**Звіт про результати проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості
соціальних послуг Орлівського психоневрологічного інтернату за 2022 рік**

Внутрішня оцінка якості соціальної послуги проводилась на виконання постанови Кабінету Міністрів України від 01.04.2020 №449 (із зміна, 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 за період з 01.01.2022 року по 31.12.2022 року

Наказом директора установи № 26 від 08.02.2023 року «Про організацію і проведення внутрішньої оцінки якості соціальної послуги» створено комісію з 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.

В Орлівському психоневрологічному інтернаті на державному утриманні станом на 01.01.2022 року проживало 173 чоловіки.

Станом на 31.12.2022 року проживало 171 чоловік, у тому числі з них 169 осіб і інвалідністю, 2 особи похилого віку.

Мешканці інтернату забезпечуються 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, теплота, водопостачання тощо);
- організацією працетерапії, культурно-масової та оздоровчо-спортивної роботи, з урахуванням стану здоров'я і віку тих, хто проживає в інтернаті;
- умовами, що сприяють адаптації підопічних у новому середовищі.
- Створено зони відпочинку на території інтернату та приміщеннях житлових корпусів.

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.

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 анкетування отримувачів соціальних послуг та телефонне опитування законних представників підопічних інтернату. Кількість осіб охоплених анкетуванням становила 30 осіб, які отримували соціальні послуги, що склало 18 % від загальної кількості отримувачів послуги.

Оцінка проводилася за наступними показниками якості:

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

Адресність та індивідуальний підхід. Всі особові справи підопічних містять 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 100% опитаних задоволені рівнем надання соціальних послуг за Державним стандартом соціальної послуги «Стаціонарний догляд»

Як результат, у 100% отримувачів соціальних послуг від отриманих соціальних послуг відображаються позитивні зміни у стані (емоційному, психологічному, фізичному) порівняно з періодом, коли соціальні послуги не надавались. 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, приймалося у строки, визначені Державними стандартами протягом 14 календарних днів з моменту

звернення, складання індивідуального плану протягом 5 робочих днів. Індивідуальні плани надання послуг склались за формами згідно з державним стандартом у двох примірниках. Строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним строкам та термінам у договорі.

Наказом Директора установи №20 від 01.02.2022 р. створено нову мультидисциплінарну комісію на 2022 рік, призначено відповідальних осіб.

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, що становить 70%.

52 договори з опікунською радою Холминської селищної ради про надання соціальної послуги недієздатним підопічних, яким не призначено опікуна.

Загальний статус показника: «добре»

Доступність та відкритість:

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

Підопічні проживають у двох корпусах, які відповідають санітарним та протипожежним нормам, де є 37 житлові кімнати, розраховані від 2 до 8 осіб: з них одна кімната на одну особу, 2 кімнати на 2 особи, 7 кімнат на 4 особи, 26 кімнат на 6 осіб та 1 кімната на 8 осіб, загальною житловою площею 715,3 кв.м., де середня житлова площа на одне ліжкомісце становить 3,9 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, спортивний майданчик для гри в волейбол.

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 надписом назви кабінету та графіки прийому.

У корпусах є скринька побажань та пропозицій, ведеться журнал відгуків та пропозицій, де підопічні та їх родичі залишають записи.

Проводиться системна робота по покращенню умов проживання підопічних, проводиться косметичний ремонт жилих кімнат, кухні, каналізаційної, водопровідної, опалювальної системи, пральні, душових кімнат, котельні.

Підопічні забезпечені засобами реабілітації та інвалідними візками, ходунками, туалетними стільцями, тумбами при ліжковими.

Загальний статус показника: «задовільно»

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 організовано «Скриньку для звернень».

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 інформаційних стендах у приміщенні корпусів.

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

Загальний статус показника: «добре»

Професійність: 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.

Всі працівники інтернату що надають соціальну послугу стаціонарного догляду ознайомлені з посадовими інструкціями та правилами внутрішнього трудового розпорядку для працівників установи.

Щороку надавачі соціальних послуг проходять медогляд згідно до вимог чинного законодавства.

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

Фаховий рівень не повністю відповідає працівники мають середню та середню професійну освіту.

Загальний статус показника: «задовільно».

Внутрішня оцінка якості надання соціальних послуг визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг (узагальнювалися статуси, які переважали).

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		задовільно	
5	Повага до гідності отримувача соціальної послуги	добре		
6	Професійність		задовільно	
Всього		4	2	0

Оцінка якості надання соціальних послуг в цілому : добре

По проведенню оцінки якості соціальних послуг комісією розроблені заходи з покращення організації роботи установи з метою поліпшення якості соціальних послуг.

Заходи з покращення якості надання соціальних послуг	
1	Продовжувати проводити оцінку якості надання соціальних послуг персоналом (самооцінку)/проводити спостереження за процесом надання послуг (комісією).
2	Систематично проводити опитування отримувачів соціальних послуг про якість надання послуг/ вчасно реагувати на звернення та скарги /надавати роз'яснення.
3	Заохочувати надавачів соціальної послуги , роботу яких позитивно оцінюють її отримувачі.
4	Проводити навчання, забезпечувати проходження курсів підвищення кваліфікації та атестації надавачів соціальних послуг протягом 2023 року;
5	Проводити відповідну роботу з надавачами соціальних послуг щодо підвищення якості соціального обслуговування отримувачів послуг
6	Проводити робочі наради з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг
7	Доповнювати інформаційні стенди оновленими матеріалами щодо надання соціальних послуг
8	Систематично слідкувати за достатньою кількістю твердого та м'якого інвентарю.
9	Вести документацію отримувачів соціальних послуг згідно законодавства.
10	Недопущення негуманних і дискримінаційних дій щодо отримувачів соціальної послуги/дотримуватися принципів конфіденційності.

Результати оцінки показників якості соціальних послуг та шляхи її поліпшення будуть оприлюднені на офіційному сайті установи та обговорені на засіданні Громадської ради інтернату.

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