

ЗВІТ
про результати проведення внутрішньої оцінки
якості соціальної послуги «Догляд стаціонарний», яка надається
КНП «Медичний центр реабілітації та паліативної допомоги»
за 2024 рік

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 року № 449 Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг, наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 року № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг».

В період з 01 січня 2025 року по 08 січня 2025 року організовано та проведено внутрішню оцінку якості соціальних послуг (далі – внутрішня оцінка) особам, які перебували в КНП «Медичний центр реабілітації та паліативної допомоги» та отримали послугу «Догляд стаціонарний» за період роботи з 01.01.2023 року по 31.12.20202 року.

Метою внутрішньої оцінки було визначення відповідності надання соціальних послуг Державним стандартам та потребам отримувачів; удосконалення діяльності роботи з організації та надання соціальних послуг.

Предметом внутрішньої оцінки є соціальні послуги: стаціонарний догляд.

Для забезпечення даного напрямку роботи було здійснено наступні заходи:

- проведено самооцінку персоналу, залученого до надання соціальних послуг;
- затверджено склад комісії з оцінки якості соціальних послуг до складу якої включені працівники КНП «МЦРПД»;
- розроблено анкету - опитувальник для вивчення рівня задоволення отримувачів соціальних послуг.

Для проведення внутрішньої оцінки застосовувались наступні методи оцінки якості соціальних послуг: опитування отримувачів соціальних послуг (10 осіб), співбесіди, аналіз звернень, також проводилось телефонне опитування родичів отримувачів послуги. Проведено опитування для отримання об'єктивної інформації, необхідної для оцінки та поліпшення якості надання соціальної послуги.

Опитування проводили члени комісії з оцінки якості соціальних послуг. 100% опитаних пацієнтів задоволені рівнем надання соціальної послуги, що відображається покращенням емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивними змінами у стані отримувачів соціальної послуги у процесі надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась.

Оцінка якості соціальних послуг визначалась із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальної послуги.

Станом на 31.12.2024 року число пацієнтів, які протягом звітного року отримали соціальну послугу догляд стаціонарний становить 18 осіб.

Під час проведення внутрішньої оцінки якості було встановлено, що послуга догляд стаціонарний надавалась відповідно до укладених договорів, та індивідуальних планів.

Послуги надавались завідувачем відділення, лікарем терапевтом, психологом, соціальним працівником, сестрою медичною та фахівцем з фізичної реабілітації, та іншими фахівцями за потреби.

Для проведення внутрішньої оцінки було здійснено наступні заходи:

- призначено відповідального за організацію та проведення оцінки якості соціальних послуг;
- затверджено склад комісії з проведення оцінки якості соціальних послуг, план заходів по проведенню оцінки;
- розроблено та затверджено форми анкети (опитувальника).

В анкетуванні щодо визначення задоволення отримувачів соціальними послугами взяли участь 18 осіб.

При проведенні внутрішньої оцінки застосовувались показники якості соціальних послуг такі як: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до отримувача соціальних послуг, професійність.

Кількісні показники:

- кількість скарг та результат їх розгляду (у розрахунку на 10 отримувачів соціальної послуги) складає 0%.

Оцінка кількісного показника «кількість скарг» «добре»;

- частка задоволених звернень про отримання соціальних послуг (% від загальної кількості звернень) складає 100%.

Оцінка кількісного показника «надання соціальних послуг» «добре»;

У ході контролю було встановлено що всі показники якості відповідають Державним стандартам та складають 100% від загальної кількості показників.

Оцінка кількісного показника «відповідність встановлених показників якості» «добре»;

Якісні показники:

Адресність та індивідуальний підхід. Згідно звернень громадян визначено індивідуальні потреби у соціальних послугах (згідно індивідуальних планів-100%) догляд стаціонарний.

Всі особові справи пацієнтів містять індивідуальні плани надання соціальних послуг, що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувачів соціальної послуги, перегляд індивідуальних планів надання соціальних послуг виконується згідно до вимог Державних стандартів.

Показники адресність та індивідуальний підхід повністю задовольняють потреби отримувачів послуг.

Оцінка якості показника адресність та індивідуальний підхід відповідає статусу "добре" (100%).

Результативність. Згідно проведеного опитування, в тому числі і телефонного, 100% опитаних отримувачів задоволені результатом отриманих соціальних послуг, що відображається покращенням емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивними змінами устані отримувача соціальної послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальні послуги не надавались.

Скарг, зауважень щодо якості надання соціальних послуг в процесі опитування не надходило. 100% отримувачів соціальних послуг знають свої права та обов'язки, як отримувачів соціальних послуг.

Оцінка якості показника результативність відповідає статусу "добре" (100%).

Своєчасність. Рішення про надання чи відмову в наданні соціальних послуг приймається протягом десяти робочих днів з дня одержання заяви з урахуванням результатів оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах.

Індивідуальний план складається (протягом трьох днів з дня прийняття рішення) на підставі результатів комплексного визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, надалі повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги здійснюється у терміни визначені Державними стандартами затверджених Мінсоцполітики.

З кожним отримувачем соціальної послуги або його законним представником (протягом п'яти днів з дня прийняття рішення) укладається договір, який підписується у двосторонньому порядку.

Оцінка якості показника своєчасність відповідає статусу "добре" (100%).

Доступність та відкритість. Розташування КНП «МЦРПД» є вдалим, він знаходиться із зручним транспортним сполученням. На території є місце для паркування транспортних засобів. При вході до міститься пандус, що є необхідним для осіб з обмеженими фізичними можливостями, в коридорі оформлені стенди з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальних послуг, графік прийому громадян.

В соціальній мережі Facebook знаходиться офіційна сторінка КНП «МЦРПД» де можна ознайомитися зі всіма новинами.

Приміщення є сучасним та відповідає санітарним та протипожежним вимогам.

Оцінка якості показника доступність та відкритість відповідає статусу "добре" (100%).

Повага до гідності отримувача соціальної послуги.Згідно проведених опитувань, в т.ч. і по телефону, отримувачісоціальних послуг задоволені роботою працівників КНП «МЦРПД».

Отримані схвальні відгуки та подяки за якісну роботу працівників.

Під час надання соціальної послуги працівники установи дотримуютьсяконфіденційності, поваги до гідності отримувача соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій.

Оцінка якості показника доступність та відкритість відповідає статусу"добре"(100%).

Професійність. Штатний розпис установи сформовано відповідно до законодавства з урахуванням норм Типових штатних нормативів чисельності працівників КНП «МЦРПД». Посадові інструкції розроблені та затверджені згідно, Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників «Випуск 80» "Соціальні послуги" та Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників«Випуску 1 «Професій працівників, що є загальними для всіх видів економічної діяльності».

Всі працівники КНП «МЦРПД» ознайомлені з посадовими інструкціями та з правилами внутрішнього трудового розпорядку. Підвищення кваліфікації та атестації працівників проводиться в установлені терміни.В особових справах працівників містяться копії документів про освіту, яку вони отримали.

Оцінка якості показника професійність відповідає статусу"добре"(100%).

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

Показники якісні	Від 80%до100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50% (не задовільно)
Адресність та індивідуальний підхід	«Добре»	-	-
Результативність	«Добре»	-	-
Своєчасність	«Добре»	-	-
Доступність	«Добре»	-	-
Повага до гідності отримувача соціальної послуги	«Добре»	-	-
Професійність	«Добре»	-	-
Показники кількісні	Від 0 % до 20 %	Від 21 % до 50%	Від 51% до 100%
Кількість скарг та результат їх розгляду	«Добре»		
Кількість задоволених			«Добре»

звернень про отримання соціальної послуги			
Кількість фахівців, які пройшли атестацію			«Добре»

Кількісний показник соціальних послуг «Догляд стаціонарний», відповідає статусу «добре». Таким чином, діяльність відділення стаціонарного догляду оцінена за статусом «добре».

Узагальнений статус	Рекомендації
«Добре»	Продовжувати роботу з надання якісних соціальних послуг

У 2024 році в КНП «МЦРПД» планується провести ряд заходів, спрямованих на удосконалення процесу надання соціальних послуг і підвищення якості надання соціальних послуг, а саме:

1. Забезпечувати доступність соціальних послуг з урахуванням індивідуальних потреб громадян.

2. Здійснювати підвищення кваліфікації працівників на робочих місцях, у тому числі, підвищення кваліфікації з елементами дистанційного навчання та атестації.

3. Проводити моніторинг та оцінювання якості надання соціальних послуг для забезпечення розвитку доступності, прозорості їх надання, стимулювання працівників, які надають соціальні послуги, до підвищення їх якості.

4. Удосконалювати механізми та форми інформування населення про наявні соціальні послуги у відповідності до державних стандартів через сторінку КНП «МЦРПД» в соціальних мережах, тощо.

Директор КНП «МЦРПД»

Борис Борисов

Звіт опублікований на офіційному сайті Центру <https://mcrpd.org.ua/>