

**КОМУНАЛЬНЕ НЕКОМЕРЦІЙНЕ ПІДПРИЄМСТВО
«МЕДИЧНИЙ ЦЕНТР РЕАБІЛІТАЦІЇ ТА ПАЛІАТИВНОЇ ДОПОМОГИ»**

(КНП «МЦРПД»)

вул. Федора Максименка, 26, м. Київ, 04075, тел. (066)3430717, (097)7503652

E-mail: knп.kmkgvv@kyivcity.gov.ua Код ЄДРПОУ 05492309

ЗВІТ

**про результати проведення внутрішньої оцінки якості
соціальної послуги «Стаціонарний догляд», яка надається
КНП «Медичний центр реабілітації та паліативної допомоги»
за 2025 рік**

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 року № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», наказів Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 року № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», від 29.02.2016 року № 198 «Про затвердження Державного стандарту стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності» та наказу КНП «Медичний центр реабілітації та паліативної допомоги» від 16.01.2026 № 7/2 «Про затвердження складу комісії з проведення оцінки якості соціальної послуги в КНП «МЦРПД», в період з 19 січня 2026 року по 28 січня 2026 року організовано та проведено внутрішню оцінку якості соціальної послуги (далі - внутрішня оцінка) особам, які перебували в КНП «Медичний центр реабілітації та паліативної допомоги» (далі - Центр) та отримали послугу «Стаціонарний догляд» протягом 2025 року.

Метою проведення внутрішньої оцінки було:

- удосконалення діяльності роботи з організації та надання соціальної послуги;
- підвищення рівня професійної компетенції персоналу задіяного в наданні соціальної послуги;
- виявлення та обговорення проблем, що гальмують розвиток надання соціальної послуги;
- виявлення та виправлення недоліків в наданні соціальної послуги;
- підвищення якості соціальної послуги.

Предметом внутрішньої оцінки була соціальна послуга: стаціонарний догляд, особам похилого віку, які втратили здатність до самообслуговування та особам з інвалідністю, які потребують стороннього догляду, побутового обслуговування, медичної допомоги та яким не протипоказане надання соціальної послуги стаціонарного догляду, яка включає: забезпечення умов для стаціонарного перебування, харчування, допомогу 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 та організацію денної зайнятості та дозвілля, психологічну підтримку.

При проведенні внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги стаціонарного догляду використовувались показники якості соціальної послуги, відповідно до Додатку 4 Державного стандарту стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності (далі – Державний стандарт), затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 29.02.2016 року № 198 (зі змінами).

Оцінка якості соціальної послуги проводилась із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг згідно Додатку 2 до пункту 3.5 Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, затверджених наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 року № 904.

Внутрішня оцінка проводилась за допомогою рекомендованих методів оцінки якості соціальних послуг, а саме шляхом опитування отримувачів соціальної послуги або їх законних представників, спостереження за процесом надання послуги, бесід/співбесід з персоналом залученим до надання соціальної послуги та вивчення документації по наданню соціальної послуги включаючи аналіз звернень, особових справ отримувачів та внутрішніх актів.

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 та план заходів по проведенню оцінки;
- розроблено та затверджено анкету - опитувальник для вивчення рівня задоволеності отримувачів соціальної послуги.

Опитування отримувачів соціальної послуги проводилось за допомогою засобів зв'язку, інформаційних систем та безпосередньо під час перебування особи в Центрі, за її попередньою згодою.

Соціальну послугу «Стаціонарний догляд» в 2025 році отримало 32 особи та 28 (87,5%) з них взяли участь в опитуванні.

Згідно проведеного опитуванням отримувачів соціальної послуги або їх законних представників 28 осіб з 28 (100%) опитаних, задоволені наданням послуги стаціонарний догляд, що відображається покращенням їх емоційного, психологічного, фізичного станів та позитивними змінами у стані отримувачів послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась.

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

Послуги надавались лікарями терапевтами, психологом, соціальним працівником, сестрами медичними, фахівцями з реабілітації, та іншими фахівцями за потреби.

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 соціальній послугі (згідно індивідуальних планів - 100%) догляд стаціонарний.

Всі особові справи отримувачів містять індивідуальні плани надання соціальної послуги, що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувачів соціальної послуги, перегляд індивідуальних планів надання соціальної послуги виконується згідно до вимог Державного стандарту.

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 отриманої соціальної послуги, що відображається покращенням їх емоційного, психологічного, фізичного станів та позитивними змінами у самопочутті.

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

Оцінка якості показника результативність відповідає статусу – «добре» (100%).

Своєчасність. Рішення про надання чи відмову в наданні соціальної послуги приймається протягом десяти робочих днів з дня одержання заяви з урахуванням результатів оцінювання потреб особи у соціальній послугі.

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 Державним стандартом.

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. Територіальне розташування Центру є зручним для отримувачів послуги та їх законних представників і відвідувачів зі зручним сполученням громадського транспорту. На території закладу передбачені місця для паркування транспортних засобів, вхід до будівлі облаштований пандусом, що є необхідним для осіб з обмеженими фізичними можливостями. Будівлі та приміщення Центру відповідають вимогам ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення» (висновок ФО-П Ананьєв Є.О. від 15.10.2020р.).

Приміщення закладу, в яких надається соціальна послуга, облаштовані за найвищими світовими стандартами комфорту та інклюзивності і відповідають санітарним та протипожежним вимогам.

В коридорах закладу оформлені інформаційні стенди зі змістом, порядком та умовами надання соціальної послуги та графіком прийому громадян.

На офіційному веб-сайті Центру (<https://mcrpd.org.ua>) та на сторінках в соціальних мережах Facebook, Instagram, можна ознайомитися з інформацією про роботу закладу та усіма новинами.

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, отримувачі соціальної послуги задоволені роботою працівників Центру.

Отримані схвальні відгуки та подяки за якісну роботу працівників.

Під час надання соціальної послуги працівники установи дотримуються конфіденційності, 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 Центру. Посадові інструкції розроблені та затверджені згідно, Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників «Випуск 80» «Соціальні послуги», Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників «Випуску 1 «Професій працівників, що є загальними для всіх видів економічної діяльності» та Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників «Випуск 78» «Охорона здоров'я».

Всі працівники Центру 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%).

Згідно шкали оцінки якісних та кількісних показників якості послуги стаціонарного догляду відповідає встановленому рівню – «добре»

Показники якісні	Від 80% до 100% (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»	-	-

Кількісний показник соціальної послуги стаціонарний догляд, відповідає статусу - «добре». Таким чином, діяльність відділення задіяного в наданні соціальної послуги - стаціонарний догляд, оцінена за статусом - «добре»

Показники кількісні	Від 0 % до 20 %	Від 21 % до 50%	Від 51% до 100%
Кількість скарг та результат їх розгляду	«Добре»	-	-
Кількість звернень про отримання соціальної послуги задоволених	-	-	«Добре»
Кількість фахівців, які пройшли атестацію	-	-	«Добре»

Узагальнена оцінка якості соціальної послуги в цілому відповідає встановленому рівню – «добре»

Узагальнений статус	Рекомендації
«Добре»	Продовжувати роботу з надання якісних соціальних послуг
«Задовільно»	-
«Не задовільно»	-

У 2026 році в Центрі планується провести ряд заходів, спрямованих на удосконалення процесу надання соціальної послуги та підвищенню її якості, а саме:

1. Забезпечувати доступність соціальної послуги з урахуванням індивідуальних потреб громадян.
2. Здійснювати підвищення кваліфікації працівників на робочих місцях, у тому числі, підвищення кваліфікації з елементами дистанційного навчання.
3. Проводити моніторинг та оцінювання якості надання соціальної послуги для забезпечення розвитку доступності, прозорості її надання, стимулювання працівників, які надають соціальні послуги, до підвищення їх якості.
4. Удосконалювати механізми та форми інформування населення про наявну соціальну послугу у відповідності до Державного стандарту через сторінки соціальних мереж Центру, тощо.

Директор

Борис БОРИСОВ