

**Звіт**  
**Про результати**  
**проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг**  
**у Власівському пансіонаті для ветеранів війни та праці з геріатричним**  
**відділенням загального профілю**

На виконання наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 р. № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» Власівським пансіонатом було проведено внутрішню оцінку якості та моніторинг соціальних послуг з 01.01.2019 по 01.12.2019 року.

Наказом директора пансіонату від 10.01.2019 № 62 створено комісію з моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, призначено відповідальну особу. Затверджено план проведення оцінки та план засідань комісії на 2019 р., складено графік проведення оцінки якості.

Для проведення внутрішнього моніторингу Власівський пансіонат використовує такий метод оцінки: спостереження за процесом надання соціальних послуг. Спостереження здійснювалося членами комісії та було зафіксовано в акті. 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 соціальних послуг застосовувались показники якості соціальних послуг такі як: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувачів соціальних послуг, професійність..

**Критерій адресність та індивідуальний підхід:**

У Власівському пансіонаті для ветеранів війни та праці з геріатричним відділенням загального профілю в повному обсязі (100%) проведено визначення індивідуальних потреб. Індивідуальні плани складено за відповідною формою у двох екземплярах й узгоджено з отримувачем послуги, індивідуальних планів, які не відповідають визначеним потребам отримувача соціальної послуги не виявлено.

Забезпечено перегляд індивідуальних планів надання соціальної послуги догляду відповідно до вимог Державного стандарту стаціонарного догляду, а саме: через 30 днів з дня початку надання соціальної послуги стаціонарного догляду та повторно через рік.

**Критерій результативність:**

Проведено спостереження, з метою визначення рівня задоволеності якістю надання соціальної послуги. Незадоволених якістю не виявлено.

В результаті оцінювання щодо покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги у процесі її надання отримано схвальні відгуки та виявлено позитивні зміни.

Скарг від отримувачів соціальної послуги не надходило.

#### **Критерій своєчасність:**

У Власівському пансіонаті для ветеранів війни та праці з геріатричним відділенням загального профілю відповідно до термінів виконується: прийняття рішення щодо надання соціальної послуги стаціонарного догляду, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги стаціонарного догляду у встановлений строк.

Договори 100% щодо надання соціальної послуги стаціонарного догляду підписані у двосторонньому порядку.

Під час перевірок роботи надавачів соціальних послуг порушень в обслуговуванні не виявлено. Надання соціальних послуг відбувається у строки та терміни, зазначені у договорі та графіку обслуговування.

#### **Критерій доступність та відкритість.**

Приміщення Власівського пансіонату загального профілю відповідають санітарним та протипожежним вимогам.

Розташування закладу є вдалим, він знаходиться на околиці міста. Будівля обладнана пандусами та ліфтами, що є необхідним для осіб з обмеженими фізичними можливостями. На всіх дверях розташовані таблички з написом назви кабінету/посадової особи, що надає соціальну послугу.

На інформаційному стенді закладу розміщено інформацію для отримувачів соціальної послуги та їх родичів про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги.

Відповідно до вимог Державного стандарту стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності, здійснюються наступні заходи: допомога у самообслуговуванні, організація надання реабілітаційних та медичних послуг, забезпечення технічними засобами реабілітації, навчання навичкам користування ними, навчання навичкам самообслуговування, організація дозвілля, працетерапія.

Проводиться системна робота по покращенню умов проживання підопічних у закладі. Проведено частково косметичний ремонт жилих кімнат.

Підопічні забезпечені засобами реабілітації та інвалідними візками. У кожного є індивідуальна програма реабілітації, відповідно до якої розроблений індивідуальний план реабілітації з контролем виконання заходів реабілітації.

**Критерій повага до гідності отримувача соціальної послуги:**

За результатами проведеного спостереження за отримувачами соціальних послуг щодо ставлення до них надавачів відмічено, що скарг щодо зневажливого ставлення до отримувачів послуг та негуманних і дискримінуючих дій не надходило.

**Критерій професійність:**

У закладі існує затверджена структура та штатний розпис, який сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації.

Розроблено та затверджено посадові інструкції всіх працівників закладу. Всі спеціалісти ознайомлені зі своїми посадовими інструкціями під особистий підпис.

Кожна особова справа працівника, який надає соціальну послугу, містить копії документів про освіту (державного зразка).

Середній медичний персонал має вищу кваліфікаційну категорію. Лікар-терапевт – без категорії.

Надавачі соціальної послуги проходять медичний огляд при влаштуванні на роботу та щорічно. Особисті медичні книжки надавачів соціальної послуги зберігаються у старшої сестри медичної.

Моніторинг якості надання соціальної послуги стаціонарного догляду здійснюється 1 раз на рік, згідно графіка моніторингу якості надання соціальних послуг. Комісія з оцінки якості соціальних послуг працювала поетапно: проведено збір даних та показників щодо надання соціальних послуг, проведено спостереження та аналіз отриманих даних, здійснено узагальнення результатів та визначено заходи на покращення стану надання соціальних послуг.

Засідання комісії оформлено протоколом. Внутрішня оцінка якості надання соціальної послуги визначається із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг.

Показники якості	Від 80% до 100%	Від 51% до 79% др.	Від 0% до 50%
	«Добре»	«Задовільно»	«Незадовільно»
Адресність та індивідуальний підхід	«Добре»		
Результативність	«Добре»		
Своєчасність	«Добре»		

Доступність та відкритість	«Добре»		
Повага	«Добре»		
Професійність	«Добре»		

Показники кількісні	Від 0% до 20%	Від 21% до 50%	Від 51% до 100%
Кількість скарг та результати їх розгляду	«Добре»		
Кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги догляду вдома			«Добре»
Кількість соціальних працівників, які пройшли атестацію			

При проведенні внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги догляду в стаціонарному закладі застосовуються показники якості соціальної послуги такі як: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувача соціальної послуги, професійність.

Згідно шкали оцінки якісних та кількісних показників соціальних послуг показники відповідають встановленому рівню - «Добре».

### Оцінка якості

#### соціальної послуги в цілому

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі з суб'єктом, що надає соціальну послугу
„добре”	Продовжувати роботу з суб'єктом

Голова комісії

Нестеренко Н.І.

Члени комісії

Коваленко О.Л.

Чубакова Н. І.

Геріна Ю. Ю.

Хвостова Л.М.