

Звіт

Про проведення внутрішньої оцінки якості соціальної послуги стаціонарного догляду (2025)

На виконання Наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013р. № 904 з метою визначення пріоритетів і завдань у сфері надання соціальних послуг, забезпечення практичної реалізації впровадження соціальних послуг, а також прозорості їх надання, відділеннями Центру надання соціальних послуг Решетилівської міської ради наказом № 379 затверджено відповідального про проведення оцінки якості соціальних послуг. Для проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг наказом №10 від 01.01.2025 затверджено план проведення моніторингу, оцінки якості послуг за 2024 рік та створено комісію для проведення .

Членами комісії протягом року проводився постійний аналіз якісних кількісних показників надання соціальної послуги стаціонарного догляду.

Ціль внутрішньої оцінки: моніторинг та контроль якості надання соціальної послуги стаціонарного догляду для виявлення відхилень від запланованих показників та формування управлінського впливу на усунення недоліків. В цьому напрямку визначалась якість соціальної послуги. Визначення якості соціальної послуги, які оцінили довіру, своєчасність, доступність, зручність, безвідмовність, повагу та безпеку отриманих соціальних послуг.

На обслуговуванні і відділенні стаціонарного догляду Центру надання соціальних послуг Решетилівської міської ради фактично перебуває 15 громадян. Визначення індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги у її наданні визначається на основі шкали оцінки можливостей виконання елементарних та складних дій. З загальної чисельності отримувачів соціальної послуги стаціонарного догляду, протягом року скарг від підопічних не надходило.

Протягом січня- лютого 2025 року проведено опитування підопічних щодо якості надання соціальних послуг. Опитування проводилось членами комісії з проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості соціальних послуг і працівниками відділення. За даний період, під час опитування, підопічні в

анкетах письмово подякували працівникам відділення за надання їм якісних послуг.

Оцінка якості соціальних послуг визначалася із застосуванням шкали якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг. При проведенні внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги стаціонарного догляду застосовувалися показники якості соціальної послуги такі як: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувача соціальної послуги, професійність.

Згідно звернень громадян визначались індивідуальні потреби у соціальних послугах (згідно індивідуальних планів - 100 %). Всі особові справи підопічних містять індивідуальні плани, відповідають визначеним індивідуальним потребам отримувачів соціальної послуги.

Відповідно анкетування та телефонного опитування (90 % опитаних) підопічні 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 не надавалась; скарг зі сторони підопічних не було.

Результати визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги є підставою для складання /перегляду/ індивідуального плану та укладання договору про надання соціальної послуги стаціонарного догляду. Повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги здійснюється один раз на рік.

Протягом 5 днів з дня прийняття рішення про надання соціальної послуги стаціонарного догляду укладається договір про її надання, який підписується у двохсторонньому порядку. Строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у договорі.

Розташування будівлі стаціонарного відділення є вдалим, воно знаходиться в центрі села Шевченкове зі зручним транспортним сполученням. Приміщення одноповерхове, що є безумовно позитивом для підопічних. Вся зона надання соціальних послуг розташована у зручних кімнатах, що відповідає основним засадам зручності для підопічних та прозорості роботи стаціонару. Будівля облаштована пандусом.

Під час проведення внутрішнього моніторингу та згідно проведених опитувань по телефону отримувачі соціальних послуг задоволені роботою працівників відділення.

Працівники стаціонарного відділення ввічливо та коректно відносяться до підопічних під час виконання своїх посадових обов'язків, зберігають в

таємниці конфіденційну інформацію, отриману в процесі виконання службових обов'язків (п. 2.4 Договору про надання соціальних послуг). Випадків порушення договору не виявлено.

Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації. Посадові інструкції розроблені та затверджені згідно вимог Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників "Випуск 80" "Соціальні послуги". В особовій справі працівників містяться документи про освіту (державного зразка). Щороку надавачі соціальних послуг проходять медогляди. Працівники, що надають соціальну послугу забезпечені твердим та м'яким інвентарем (спецодяг та взуття тощо). Моніторинг якості надання соціальної послуги стаціонарного догляду здійснюється 1 раз в рік згідно графіка моніторингу якості надання соціальних послуг. Згідно шкали оцінки якісних та кількісних показників соціальних послуг показники відповідають встановленому рівню - "Добре". Матеріально-технічна база стаціонарного відділення дає можливість в повному обсязі надавати якісні соціальні послуги. Протягом звітного періоду у стаціонарному відділенні надання соціальних послуг було проведено внутрішні наради та семінари з питань роботи структурних підрозділів щодо надання соціальних послуг мешканцям стаціонару на тему: «Визначення індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги», «Складання індивідуального плану», навчання - на тему «Поняття про моніторинг та внутрішню оцінку якості соціальних послуг та порядок їх проведення.»

З метою удосконалення соціального обслуговування у Центрі надання соціальних послуг Решетилівської міської ради у 2025 році планується наступне:

- продовжувати роботу щодо виявлення самотніх громадян та осіб з обмеженими фізичними можливостями з метою надання їм необхідної допомоги. А також роботу щодо вивчення потреб мешканців Решетилівки та району у соціальних послугах.

Згідно результатів проведеної перевірки з оцінки якості надання соціальних послуг відділенням стаціонарного догляду, відхилень від запланованих показників не виявлено. Професіоналізм, ефективність підтримки вразливих верств населення, розширення обріїв співпраці, досвід ветеранів та ентузіазм молодих є запорукою успіху роботи відділення стаціонарного догляду Центру надання соціальних послуг.

Завідувач відділення
стаціонарного догляду

Тетяна Рябокуль