



**СУМСЬКА ОБЛАСНА РАДА
ДЕПАРТАМЕНТ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ
Сумської обласної державної адміністрації
Комунальна установа Сумської обласної ради
Будищанський психоневрологічний інтернат
вул. Петропавлівська, Б 00, с. Будища, Глухівського району, Сумської
області, 41462, тел./факс (054 44) 6-54-15,
E-mail: budyshe-pi@dszn.sm.gov.ua,
Код ЄДРПОУ 03189423**

**Результат
проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг
в КУ СОР Будищанському психоневрологічному інтернаті**

Внутрішню оцінку якості соціальних послуг Будищанського психоневрологічного інтернату було проведено за період з 02 січня по 17 липня 2024 року.

Наказом директора Будищанського психоневрологічного інтернату від 06 січня 2020 р. № 4-Г «Про організацію моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» створено Комісію з внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг до складу якої включено працівники інтернату, секретар Баницького старостинського округу та опікун підопічної. Призначена відповідальна особа за організацію й проведення оцінки якості соціальних послуг (голова комісії – заступник директора з організації надання соціальних послуг – Левшенюк І.).

Директором установи був затверджений план заходів по проведенню внутрішньої оцінки якості та план засідань комісії на 2024 рік. За цей час було проведено 3 засідання комісії. Крім цього щопонеділка на апаратних нарадах при директорові інтернату виносилися питання щодо підведення підсумків з проведення оцінки якості надання соціальних послуг та вивчення звернень та потреб, про що робилися відповідні записи у журналах внутрішньої самооцінки.

Будищанський психоневрологічний інтернат використовує такі методи оцінки: анкетування та опитування, яке заповнюється з метою отримання відгуків стосовно організації та надання послуги стаціонарного догляду. В опитуванні взяли участь 25% підопічних (34 чол.). Продовжується ведення журналів для реєстрації звернень та скарг. За період проведення оцінки скарг не зареєстровано.

Працівники інтернату щоденно проводять внутрішню самооцінку якості своєї роботи. За результатами самооцінки 98% працівників, які безпосередньо надають соціальні послуги одержали оцінку «Добре».

Оцінка якості соціальних послуг визначається із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг.

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

Адресність та індивідуальний підхід: згідно звернень громадян визначено індивідуальні потреби у соціальних послугах (згідно індивідуальних планів – 100%). Всі особові справи підопічних містять індивідуальні плани надання соціальної послуги стаціонарного догляду, що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувачів соціальної послуги та переглядається раз на рік.

Результативність: згідно опитування 83% опитаних підопічних задоволені соціальною послугою стаціонарного догляду, що відображається покращенням емоційного, психологічного стану отримувачів соціальної послуги, позитивними змінами у стані отримувача соціальної послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга догляду вдома не надавалась; оцінюють роботу інтернату «задовільно» і «незадовільно». Серед побажань і скарг зі сторони підопічних було висловлено: проведення більше екскурсій та прогулянок (наразі це зауваження зумовлено воєнним станом в державі), деякі недієздатні підопічні хочуть самостійно розпоряджатися пенсією.

Своєчасність: рішення про надання соціальної послуги стаціонарного догляду приймається інтернатом одразу після подання заяви отримувачем соціальної послуги (або його законним представником) та зарахування на повне державне утримання. Визначається ступень індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, складається індивідуальний план (протягом 3 робочих днів з дати звернення отримувача соціальної послуги або його законного представника).

Результати визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги є підставою для складання/перегляду індивідуального плану та укладання договору про надання соціальної послуги стаціонарного догляду.

З метою коригування індивідуального плану мультидисциплінарною командою (через 30 днів з дня початку надання соціальної послуги стаціонарного догляду) проводиться повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

Надалі повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги здійснюється один раз на рік.

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

Доступність та відкритість: розташування інтернату є вдалим, він знаходиться в мальовничому куточка села, біля лісу. Будівлі облаштовані пандусами, є автомайданчик для паркування автомобілів і спеціального транспорту. Двері закладу великих розмірів, люди, які пересуваються за допомогою крісла колісного, можуть безперешкодно ними скористатися. Вбиральні, ванні кімнати обладнані необхідним приладдям для маломобільних груп клієнтів.

Інтернат 5 житлових корпусів, функціонує їдальня, прачка, фізіотерапійний та лікувально-фізкультурний кабінети, складські приміщення, швейна майстерня, гаражі. Серед матеріально-технічної бази варто відзначити наявність власних легкових та вантажних автомобілів, трактору МТЗ та мінітрактору. Приміщення відповідають санітарним та протипожежним вимогам. Є окремі кімнати для родичів підопічних, які приїжджають у гості. Територія засаджена квітами, деревами.

Уздовж коридорів оформлені стенди з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги, графік прийому громадян, пам'ятка про основні заходи Державного стандарту стаціонарного догляду, а також інформацію про життєдіяльність інтернату розміщено на власній сторінці у соцмережі Фейсбук та на сайті інтернату.

Обслуговування здійснюються за розпорядком дня, який відкорегований під ритм життя підопічних.

Розпорядок дня затверджено наказом директора. Розроблене десятиденне меню на весняно-літній, осінньо-зимовий період. Організовано дозвілля згідно потреб підопічних. Працюють гуртки:

1. Гурток «Шашечний» - 6 чол.
2. Вокальний гурток – 5 чол.
3. Гурток «Чарівна голка» - 6 чол.
4. Гурток «Домогосподарство» - 8 чол.
5. Гурток з пошиву м'якої іграшки – 6 чол.
6. Гурток «Мукосолька» - 6 чол.
7. Гурток «Чарівний клубок» - 7 чол.
8. Гурток «Умілі руки»
 - 1 група – 7 чол.
 - 2 група – 9 чол.
9. Гурток «Образотворче мистецтво».
 - 1 група – 7 чол.
 - 2 група – 6 чол.
10. Гурток «Чарівний бісер» - 5 чол.

Проводяться тематичні бесіди, лекції.

Але разом з тим в інтернаті не дотримується вимога норм площі на одного мешканця.

Працює лікар-психіатр, який проводить медичний огляд та призначає необхідне лікування.

Усіма підопічними заключені декларації із сімейним лікарем.

При необхідності підопічні інтернату госпіталізуються у КНП «Глухівська міська лікарня» та КНП «ЦПМСД» Шосткинського району. Так за звітний період всі підопічні отримують підтримуюче лікування безпосередньо в інтернаті.

Повага до гідності отримувача соціальної послуги: під час проведення внутрішньої оцінки та згідно проведених опитувань більшість отримувачів соціальних послуг задоволені роботою працівників інтернату.

Працівники установи ввічливо та коректно ставляться до громадян під час здійснення своїх посадових обов'язків, захищають персональні дані, отримані в процесі виконання посадових обов'язків. Випадків порушення договорів не виявлено.

Здійснюється інформування підопічних щодо можливості оскарження порушення їх прав та інтересів шляхом звернення до керівництва інтернату, опікунської ради Глухівської міської ради.

Інформація з телефонами відповідних служб розміщена на інформаційних стендах.

Професійність: Штатний розпис сформовано відповідно до Наказу Міністерства соціальної політики України № 893 від 06.06.2019р. «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо визначення чисельності працівників інтернатних закладів/установ системи соціального захисту населення».

Посадові інструкції затверджені згідно Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників Випуск 80 «Соціальні послуги».

В особових справах працівників містяться документи державного зразка про освіту. Всі працівники обов'язково проходять медогляд.

Щопонеділка проводяться наради на яких проходить ознайомлення з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг.

Також питання надання соціальних послуг розглядалося на засіданні Громадської ради та на засіданнях санітарно-освітньої роботи.

За звітний період колектив проводив активну роботу по залученню благодійної та гуманітарної допомоги для зміцнення матеріально-технічної бази інтернату та покращення якості надання соціальних послуг.

Моніторинг якості надання соціальної послуги стаціонарного догляду здійснюється кожен рік в інтернаті. Внутрішня оцінка якості надання соціальної послуги стаціонарного догляду визначались із застосуванням шкали оцінки

якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг (узагальнювались статуси, які переважали).

Показники якісні	Від 80 % до 100% (добре)	Від 51 % до 79 (задовільне)	Від 0% до 50% (незадовільно)
Адресність та індивідуальний підхід	«Добре»		
Результативність	«Добре»		
Своєчасність	«Добре»		
Доступність	«Добре»		
Повага до гідності отримувача соціальної послуги	«Добре»		
Професійність	«Добре»		

Показники кількості	Від 0% до 20%	Від 21% до 50%	Від 51% до 100%
Кількість скарг та результатів їх розгляду	«Добре»		
Кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги стаціонарного догляду			«Добре»
Періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги стаціонарного догляду			«Добре»

Оцінка якості соціальних послуг в цілому

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі із суб'єктом, що надає соціальну послугу
«Добре»	Продовжувати роботу з суб'єктом
«Задовільно»	
«Незадовільно»	

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

На засіданні комісії з внутрішньої оцінки якості соціальних послуг підведені підсумки внутрішньої оцінки якості, про що складений протокол № 3 від 17.07.2024 р.

Заступник директора
з організації надання
соціальних послуг:



І. ЛЕВШЕНЮК

Заходи
з покращення якості
надання соціальних послуг стаціонарного догляду

Незважаючи на узагальнений статус «Добре» в інтернаті плануються заходи, спрямовані на вдосконалення процесу обслуговування процесу обслуговування й підвищення якості соціальних послуг стаціонарного догляду:

- Продовжувати роботу з благодійними фондами, приватними підприємцями та підприємцями району, релігійними конфесіями у напрямку надання матеріальної допомоги для покращення матеріально-технічної бази інтернату;
- Підтримувати в актуальному стані інформаційні стенди;
- Продовжувати інформаційно-роз'яснювальну роботу серед мешканців району з питань роботи інтернату;
- Своєчасно та результативно реагувати на звернення підопічних щодо отримання соціальних послуг;
- Продовжувати дотримуватися вимог показників забезпечення якості, строків, принципів, встановлених у Державних стандартах стаціонарного догляду.
- Продовжувати у 2024 р. проводити роз'яснювальну роботу та наради для працівників, що надають соціальні послуги для підвищення рівня надання соціальних послуг;
- В межах фінансової можливості продовжувати забезпечення працівників інтернату спецодягом та засобами захисту;
- Своєчасно проводити аналіз та обробку індивідуальних планів надання соціальних послуг, договорів надання соціальних послуг та забезпечувати їх оформлення відповідно вимог законодавства
- Провести нараду із працівниками інтернату з метою оприлюднення результатів проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості соціальних послуг;
- Оприлюднити на сайті інтернату результати проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості соціальних послуг в інтернаті.

Заступник директора з
організації надання
соціальних послуг:



І.Ю. Левшенюк