

Звіт про проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг КНП «КМНКЛ «Соціотерапія» за 2021 р

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 №449 «Порядок проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» та у відповідності до наказів Міністерства соціальної політики України: від 01.10.2020 №677 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги соціально-психологічної реабілітації осіб із залежністю від наркотичних засобів чи психотропних речовин» КНП «КМНКЛ «Соціотерапія» проведено внутрішню оцінку якості надання соціальних послуг соціально-психологічної реабілітації осіб із залежністю від наркотичних засобів чи психотропних речовин за 2021 рік.

Пріоритетні завдання у проведенні оцінки полягали у:

- дотриманні вимог до соціальних послуг, встановлених Державними стандартами;
- оптимізація роботи підрозділу, який надає послугу;
- підвищення рівня професійної компетентності персоналу;
- визначення результативності надання соціальних послуг;
- виявлення позитивних і негативних тенденцій у процесі надання соціальних послуг, підготовка пропозицій щодо вдосконалення процесу надання соціальних послуг.

Внутрішня оцінка якості проводилася у період з 01.10.2021 по 31.12.2021 на виконання наказу по установі від 30 грудня 2021 року №194 відповідно до затвердженого плану.

Оцінка якості соціальних послуг визначалась із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників надання соціальних послуг за наступними показниками якості:

Адресність та індивідуальний підхід;

Результативність;

Своєчасність;

Доступність та відкритість;

Повага до отримувача;

Професійність.

Під час проведення внутрішньої оцінки якості застосовувалися наступні методологічні заходи: перевірка та аналіз документації, спостереження за

процесом надання соціальних послуг; бесіди з персоналом організації та отримувачів соціальних послуг. Задля отримання найбільш об'єктивної інформації щодо якості соціальних послуг, необхідної для вивчення реального стану надання соціальних послуг і відповідності їх вимогам Державним стандартам здійснювалося вибіркове опитування отримувачів соціальних послуг. В своїй роботі КНП «КМНКЛ «Соціотерапія» керується затвердженими Міністерством соціальної політики України Державними соціальними стандартами та Статутом організації.

Комісією проведення оцінки якості соціальної послуги, а саме:

- соціально-психологічна реабілітація осіб із залежністю від наркотичних засобів чи психотропних речовин

- кількісні показники.

Станом на 31 грудня 2021 року в КНП «КМНКЛ «Соціотерапія» Наркологічному відділенні №5 фактично обслужених – 34 особи.

34 звернення одержано з метою отримання соціальної послуги соціально-психологічна реабілітація осіб із залежністю від наркотичних засобів чи психотропних речовин . Всі проблемні питання отримувачів соціальних послуг розглядаються у встановлені законодавством терміни. Здійснюється оперативне реагування на звернення отримувачів соціальної послуги та проведення роботи щодо надання роз'яснень отримувачам соціальних послуг.

Внутрішній моніторинг та оцінка якості соціальних послуг проводиться 1 раз на рік.

1) Адресність та індивідуальний підхід:

Всі особові справи отримувачів соціальних послуг соціально-психологічної реабілітації осіб із залежністю від наркотичних засобів чи психотропних речовин, містять карти визначення (оцінювання) індивідуальних потреб у соціальному обслуговуванні (наданні соціальних послуг) - **(100 %)**. Статус- **«добре»;**

Індивідуальні плани надання соціальних послуг ґрунтуються на визначенні індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, складаються за формою, згідно з додатками до Державних стандартів - **(100 %)**.

Один примірник індивідуального плану знаходиться у отримувачів соціальної послуги, другий знаходиться у структурному підрозділі організації, який обслуговує отримувача. Статус – **«добре»;**

Індивідуальний план коригується через місяць після початку надання соціальних послуг соціально-психологічної реабілітації осіб із залежністю від наркотичних засобів чи психотропних речовин, або за необхідністю коригування заходів, термінів, об'ємів їх забезпечення – **(100%)**.

Моніторинг індивідуальних планів проведено у **100 %** отримувачів соціальних послуг.

За результатами проведеної оцінки якості при **100 %** перегляді індивідуальних планів зібрано наступні данні:

Послуги соціально-психологічної реабілітації осіб із залежністю від наркотичних засобів чи психотропних речовин :

- Потреби громадян (кількість заходів прописаних у плані) протягом тривалого часу не змінюються – **100 %**;

2) Результативність:

За результатами проведеного анкетування та опитування більшість отримувачів послуг соціально-психологічна реабілітація осіб із залежністю від наркотичних засобів чи психотропних речовин, вважає, що послуги отримані у КНП «КМНКЛ «Соціотерапія» позитивно вплинули на якість їхнього життя, всі отримувачі порадили б близькому оточенню, у разі необхідності, звернутися для отримання соціальних послуг до КНП «КМНКЛ «Соціотерапія» - (**100%**). Статус - **«добре»**.

В ході перевірок соціальних робітників, проводилося опитування отримувачів соціальної послуги соціально-психологічна реабілітація осіб із залежністю від наркотичних засобів чи психотропних речовин, щодо якості надання соціальних послуг. Були отримані позитивні відгуки щодо роботи соціальних робітників та спеціалістів. Постійно проводилася інформаційно-роз'яснювальна робота щодо соціального обслуговування, отримувачів соціальних послуг.

З метою проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи серед населення міста систематично публікується інформація на сторінці організації у **Facebook**, яка висвітлює діяльність організації, спрямовану на можливість отримання громадянами необхідної допомоги.

3) Своєчасність:

За результатами визначення індивідуальних потреб отримувачів соціальних послуг приймається рішення, укладається договір про надання соціальних послуг соціально-психологічна реабілітація осіб із залежністю від наркотичних засобів чи психотропних речовин, складається/переглядається/ індивідуальний план.

Через 30 днів з дня початку надання соціальних послуг соціальними працівниками проводиться повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальних послуг з метою коригування індивідуального плану, надалі індивідуальний план переглядається через півроку та за потребою.

Після прийняття рішення про надання соціальної послуги укладається договір про її надання, який підписується у двохсторонньому порядку. Строки та

терміни надання соціальних послуг відповідають зазначеним у договорі. **100 %** - статус- **«добре»**.

4) Доступність та відкритість:

Приміщення наркологічного відділення №5 КНП «КМНКЛ «Соціотерапія» професійно оснащено, згідно санітарно-гігієнічних норм та правил протипожежної безпеки для цілодобового перебування пацієнтів, забезпечене спеціально обладнаними санітарними кімнатами, технікою, та засобами зв'язку: адреса м.Київ, вул.Відпочинку, буд.18. Будівля, в якій знаходиться відділення кутоподібна в плані, 3-х поверхова з добудованими одноповерховими частинами в торцях. У приміщеннях 1, 2 та 3 поверхів даного об'єкту знаходяться стояки водопостачання та каналізації. Тепловий вузол знаходиться на 1-ому поверсі. Теплопостачання будівлі здійснюється від теплових мереж районної котельні по вул. Відпочинку,7. В квітні 2021р завершився капітальний ремонт. Система опалення двотрубна з нижнім розведенням подавальних магістралей з пластикових труб. Усі комунікації у задовільному стані. Відділення розраховане на 45 ліжок.– (100 %). Статус **«добре»**

5) Повага до гідності отримувача соціальної послуги:

Працівники організації ввічливо та коректно ставляться до громадян під час здійснення своїх посадових обов'язків, зберігають в таємниці конфіденційну інформацію, отриману в процесі виконання службових обов'язків. Відповідно до посадових інструкцій працівники, які надають соціальну послугу дотримуються правил і норм професійної етики; при спілкуванні з отримувачами соціальних послуг, уважні, стримані, ввічливі; поважають гідність громадян, не допускають негуманних і дискримінаційних дій щодо громадян, яких вони обслуговують, зберігають в таємниці інформацію, отриману під час виконання своїх службових обов'язків, а також інформацію, що може бути використана проти зазначених громадян.

За результатами внутрішнього моніторингу порушень щодо не виконання своїх посадових обов'язків працівниками не виявлено. Договором про надання соціальної послуги визначено обов'язок організації щодо дотримання конфіденційності в роботі з інформацією, отримуваною в процесі виконання службових обов'язків.**(100 %)**. Статус- **«добре»**.

6) Професійність:

Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства. У наявності затверджені посадові інструкції на всі посади працівників організації.

Посадові інструкції затверджені згідно Довідників кваліфікаційних характеристик професій. На всіх працівників ведуться особові справи з наявністю документів про освіту (державного зразка). Працівники, що надають

соціальні послуги забезпечені спецодягом, захисними засобами (рукавицями, масками, дезінфекторами).

Комісією та керівниками структурних підрозділів організації протягом звітнього періоду проводились планові та позапланові перевірки роботи соціальних робітників та роботи спеціалістів, що надають соціальну послугу. Щотижнево організовуються наради на яких обговорюються питання законодавства у сфері надання соціальних послуг, щодо організації діяльності організації, проводяться заняття з персоналом щодо дотримання конфіденційності інформації про пацієнта

З метою належного надання соціальних послуг ліжку хворим всі соціальні робітники організації пройшли навчання з підвищення кваліфікації надавачів соціальних послуг, які працюють за Державним стандартом соціальної послуги з соціально-психологічної реабілітації осіб із залежністю від наркотичних засобів чи психотропних речовин. (**100 %**). Статус- **«добре»**.

За кожним показником якості, за відповідними критеріями оцінювання, з врахуванням результатів опитування (в т.ч. телефонного), спостереження за процесом надання соціальної послуги, перевірки документації виставлено оцінку якості, виражену відсотковим еквівалентом.

Відсотковий еквівалент

- від 80% до 100% відповідає статусу «добре»,
- від 51% до 79% відповідає статусу «задовільно»,
- відсотковий еквівалент нижчий за 50% відповідає статусу «незадовільно».

Показники якості соціальних послуг «соціально-психологічна реабілітація осіб із залежністю від наркотичних засобів чи психотропних речовин»:

- Адресність та індивідуальний підхід - **«Добре»100%**
- Результативність - **«Добре»100%**
- Своєчасність - **«Добре»100%**
- Доступність - **«Добре»100%**
- Повага до гідності отримувачів - **«Добре»100%**
- Професійність - **«Добре»100%**
- Узагальнений статус **«Добре»** відсотковий еквівалент **100%**

ВИСНОВОК

За результатами проведеної оцінки якості соціальних послуг визначено напрямки для покращення якості надання соціальних послуг:

Впровадити заходи щодо забезпечення супервізії працівників, які надають соціальні послуги ;

Вдосконалювати професійні навички, підвищувати кваліфікацію надавачів соціальних послуг, які працюють за Державним стандартом соціальної послуги з соціально-психологічної реабілітації осіб із залежністю від наркотичних засобів чи психотропних речовин.