

Звіт
про проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, що надаються
Комунальною установою «Будинок милосердя «Затишок» Криворізької
міської ради

м. Кривий Ріг

23.04.2021

На виконання Постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 №449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», розпорядження міського голови від 26.02.2021 №41-р «Про створення тимчасової комісії з проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, що надаються Комунальними установами «Будинок милосердя», «Будинок милосердя «Затишок», «Будинок нічного перебування», «Центр соціальної реабілітації дітей з інвалідністю» Криворізької міської ради, та затвердити її склад» тимчасовою комісією проведено моніторинг якості надання соціальних послуг, що надаються Комунальною установою «Будинок милосердя» Криворізької міської ради (надалі – КУ «Будинок милосердя» КМР, установа, заклад).

КУ «Будинок милосердя«Затишок» КМР є стаціонарним соціально-медичним закладом загального типу для постійного проживання громадян похилого віку, осіб з інвалідністю, ветеранів війни та праці, які потребують постійного стороннього догляду, побутового і медичного обслуговування. Установа розташована у споруді з необхідними приміщеннями, які відповідають санітарно-гігієнічним та протипожежним вимогам, вимогам техніки безпеки, мають всі види комунального благоустрою для проживання громадян похилого віку та осіб з інвалідністю. Установа розрахована на 80 осіб.

Приймання до Установи здійснюється за путівкою постійно діючої комісії Департаменту соціальної політики виконкому Криворізької міської ради, виданою на підставі:

- направлення управління праці та соціального захисту населення виконкому районної у місті ради за місцем реєстрації особи;
- клопотання комісії районної у місті ради із розгляду справ на влаштування до Установи;
- особистої заяви громадянина похилого віку чи особи з інвалідністю про його прийняття до Установи;
- паспорта (або іншого документа, що засвідчує особу);
- медичної картки про стан здоров'я з висновками про необхідність стороннього догляду та можливості знаходитися в Установі як закладі загального типу;
- довідки про розмір призначеної пенсії;
- довідки про ідентифікаційний код;
- довідки медико-соціальної експертної комісії про групу інвалідності особи, що приймається до Установи (за наявності групи інвалідності);
- акту обстеження матеріально-побутових умов проживання особи;
- довідки про доходи за 6 попередніх місяців інших членів сім'ї (за наявності працездатних членів сім'ї особи);
- клопотання будинку-інтернату про переведення підопічного.

Заклад діє на території міста з 2004 року, є бюджетною (неприбутковою) установою. Засновником установи та власником її майна є територіальна громада міста Кривого Рогу в особі Криворізької міської ради.

Під час проведення оцінки якості соціальних послуг застосовувались наступні показники:

- адресність та індивідуальний підхід;
- результативність (рівень задоволеності соціальними послугами), своєчасність термінів виконання послуг;
- доступність та відкритість інформації про соціальні послуги, умов та порядку їх отримання;
- повага до гідності отримувачів соціальних послуг, професійність соціальних працівників.

Застосовувались наступні методи оцінки якості: вивчення документації, у тому числі особових справ отримувачів послуг, статистична звітність, інформація про діяльність комунальної установи, інформаційні заходи, обстеження умов перебування в установі, проводились бесіди/співбесіди.

Мешканці Установи забезпечуються відповідно до встановлених норм:

- житлом, одягом, взуттям, постільною білизною, м'яким і твердим інвентарем та столовим посудом;
- раціональним чотириразовим харчуванням, у тому числі і дієтичним, з урахуванням віку і стану здоров'я осіб, що проживають в Установі, у межах натуральних норм харчування;
- цілодобовим медичним обслуговуванням, консультативною допомогою, стаціонарним лікуванням на базі лікувально-профілактичних закладів системи охорони здоров'я;
- слуховими апаратами, окулярами, протезно-ортопедичними виробами, зубним протезуванням, технічними засобами реабілітації (крім автомобілів), медикаментами та життєво необхідними ліками відповідно до медичного висновку, або індивідуальної програми медичної, соціально-трудової реабілітації і адаптації осіб з інвалідністю;
- комунально-побутовим обслуговуванням (опалення, освітлення, тепло, водопостачання тощо);
- організацією культурно-масової та оздоровчо-спортивної роботи з урахуванням стану здоров'я і віку мешканців Установи;
- умовами, що сприяють адаптації громадян похилого віку, ветеранів війни, праці та осіб з інвалідністю у новому середовищі;
- ритуальними послугами;
- іншими послугами, що визначаються в період проживання непрацездатних громадян в Установі.

Станом на 23.04.2021 в комунальній установі обліковано 71 осіб, з яких: 26 осіб з інвалідністю, 37 – постільнохворі.

В Комунальній установі «Будинок милосердя «Затишок» Криворізької міської ради мешкає 26 осіб з інвалідністю, з них:

- особи з інвалідністю I групи від загального захворювання – 10 чол.;
- особи з інвалідністю I групи з дитинства – 1 чол.;
- особи з інвалідністю I групи по зору – 2 чол.;
- особи з інвалідністю I групи трудове каліцтво – 1 чол.;

- особи з інвалідністю II групи від загального захворювання – 7 чол.;
- особи з інвалідністю II групи з дитинства – 1 чол.;
- особи з інвалідністю II групи учасник ліквідації аварії на ЧАЕС - 1 чол.;
- особи з інвалідністю III групи від загального захворювання – 1 чол.;
- особи з інвалідністю III групи по зору – 1 чол.;
- особи з інвалідністю III групи з дитинства – 1 чол.

В особових справах є довідки МСЕК про встановлення групи інвалідності, індивідуальні програми реабілітації (ІПР).

ІПР особи з інвалідністю є обов'язковою для виконання, в тому числі підприємствами, установами й організаціями, у яких перебуває особа з інвалідністю. Установа тісно співпрацює з управлінням праці та соціального захисту населення виконкому Тернівської районної у місті ради, замовляє технічні засоби реабілітації через вищевказане управління відповідно до ІПР. Так, ІПР передбачено користування інвалідними візками 10-ом особам, забезпечені в повному обсязі, але в зв'язку із погіршенням стану здоров'я - користуються 6 осіб. В наявності і інші технічні засоби реабілітації, це і милиці, ходунки, туалетні стільці, приліжкові столи, сидіння для туалету, тактильні тростини, тощо. Також представники протезного заводу з виїздом до комунальної установи здійснюють оформлення замовлення на виготовлення ортопедичного взуття та протезу нижньої кінцівки, таких 4 чол. Таким чином всі особи з інвалідністю забезпечені технічними та іншими засобами реабілітації, відповідно до ІПР. Замовлення на забезпечення ТЗР спеціалістами комунальної установи через структурний орган соціального захисту населення здійснюють згідно строків, які вказані в ІПР.

На кожну особу заведено особову справу, що включає анкету первинного оцінювання, індивідуальний план надання соціальної послуги «стаціонарного догляду», договір про надання комунальною установою соціальних послуг.

Для визначення індивідуальних потреб в отриманні соціальних послуг наказом по установі затверджено комісію, до складу якої входять заступник директора, лікар та сестра медична старша. Надалі визначення ступеня індивідуальних потреб соціальних послуг проводиться комісією за потреби.

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

Адресність та індивідуальний підхід: згідно з індивідуальними планами визначено потреби в соціальних послугах за зверненнями громадян на 100%. Всі особові справи клієнтів містять індивідуальні плани надання соціальних послуг (надання ліжко-місця, збереження речей та документів, надання соціально-побутових послуг, соціальна адаптація).

Результативність, своєчасність термінів виконання послуг: рішення про надання соціальної послуги приймається відразу з моменту прибуття до установи на підставі путівки, виданої департаментом соціальної політики виконкому Криворізької міської ради з урахуванням ступеня індивідуальних потреб отримувача соцпослуги.

За результатами визначення потреб клієнта складається індивідуальний план надання соціальних послуг. Через місяць проводиться повторне визначення індивідуальних потреб клієнта з метою коригування індивідуального плану. Надалі

визначення індивідуальних потреб в отриманні соціальної послуги здійснюється за потреби.

Протягом 14 днів з дня прийняття рішення про надання соціальної послуги укладається договір з клієнтом про її надання. Терміни надання послуги відповідають зазначеним у договорі.

Згідно з проведеним опитуванням, 100% підопічних задоволені рівнем надання соціальних послуг, що відображається позитивними змінами в емоційному, психологічному та фізичному стані клієнтів у процесі надання соціальних послуг порівняно з періодом, коли такі послуги не надавались. Скарг стосовно надання соціальних послуг від клієнтів не надходило.

Доступність та відкритість: комунальна установа розташована в доступному місці, поряд з житловими будівлями, лікарнею, ботанічним садом, транспортне сполучення розвинене.

У будівлі 20 блоків для проживання підопічних (в одному блоці 2 кімнати, по 2 особи у кімнаті) та 1 блок ізолятору (на 4 ліжко-місця), 1 блок приймально-карантинного відділення (на 4 ліжко-місця). У кожному блоці є духова кімната та туалет для підопічних. Прання та прасування білизни підопічних здійснюється у пральному відділенні.

Капітальний ремонт будівлі проведено у 2004-2006 роках. Частково встановлено металопластикові вікна, обладнані каналізаційна, водопровідна та опалювальна системи. На даний час будівля потребує капітального ремонту покрівлі, після проведення якого – поточного ремонту у житлових кімнатах; остаточної заміни вікон на металопластикові та утеплення будівлі.

Проводиться постійна робота по покращенню умов перебування підопічних в установі.

Наявні інформаційні стенди щодо порядку надання, умов та змісту соціальних послуг.

Будівля установи обладнана пандусом та ліфтом, що є необхідним для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

Повага до гідності отримувача соціальної послуги, професійність соціальних працівників: за наслідками опитування отримувачі соціальних послуг задоволені роботою працівників комунальної установи.

Працівники закладу коректно ставляться до клієнтів під час здійснення своїх посадових обов'язків, зберігають в таємниці конфіденційну інформацію, отриману під час виконання службових обов'язків (згідно з договором про надання соціальних послуг). Випадків порушення умов договору не виявлено.

Здійснюються заходи щодо дотримання правил протипожежної безпеки.

У кімнатах, де проживають підопічні, дотримується температурний режим.

Територія, на якій знаходиться будівля комунальної установи, приведена в належний санітарний стан. Прибирання території проводиться постійно.

Працівники закладу володіють необхідними знаннями й навичками, що відповідають кваліфікаційним вимогам.

Від отримувачів соціальних послуг скарг на дії працівників установи не надходило.

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

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

Показники кількісні	Від 0 % до 20 %	Від 21 % до 50%	Від 51% до 100%
Кількість скарг та результат їх розгляду	▼	-	-

Оцінка якості соціальних послуг в цілому

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі із суб'єктом, що надає соціальну послугу
«добре»	продовжувати роботу з установою
«задовільно»	проведення капітального ремонту покрівлі будівлі та поточних ремонтів в кімнатах підопічних; забезпечення впровадження енергозберігаючих технологій - заміна вікон на металопластикові та утеплення будівлі; забезпечити виконання вимог законодавства щодо забезпечення безперешкодного доступу для отримувачів соціальної послуги - встановити дворівневі пандуси в будівлі установи та провести поточний ремонт пандусу біля ліфтової будівлі установи
«незадовільно»	розмістити інформаційний стенд з актуальною інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальних послуг, з урахуванням Методичних рекомендацій щодо інформування населення про соціальні послуги, затверджених наказом Міністерства соціальної політики України від 28.10.2014 №828.

Заходи щодо покращення роботи КУ «Будинок милосердя«Затишок» КМР у наданні соціальних послуг:

- продовжувати своєчасно якісно та в повному обсязі надавати соціальну послугу догляду стаціонарного;
- підтримувати в актуальному стані інформаційний стенд;
- продовжувати дотримуватися вимог, показників забезпечення якості, термінів, принципів, встановлених у Державному стандарті послуги стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності;
- своєчасно здійснювати аналіз та обробку індивідуальних планів надання соціальної послуги в частині їх перегляду;
- проводити відповідну роботу з працівниками установи щодо підвищення якості обслуговування отримувачів послуг;
- забезпечити виконання вимог законодавства щодо забезпечення безперешкодного доступу для отримувачів соціальної послуги - встановити дворівневі пандуси в будівлі установи та провести поточний ремонт пандусу біля ліфтової будівлі установи;
- взяти під особистий контроль адміністрації питання зміцнення матеріально-технічної бази установи (проведення поточних ремонтів в кімнатах підопічних та капітального ремонту покрівлі будівлі; забезпечення впровадження енергозберігаючих технологій – заміна вікон на металопластикові та утеплення будівлі).