

АКТ

про проведення перевірки дотримання вимог Державного стандарту стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності¹

1. Надавач послуги – Ніжинський дитячий будинок-інтернат
2. Місце проведення перевірки – Ніжинський дитячий будинок-інтернат, відділення стаціонарного догляду для дітей та молоді
3. Підстави для проведення перевірки – планова перевірка
4. Дата початку перевірки 02.11.2021 р., дата закінчення 02.12.2021 р.
5. Особа, відповідальна за організацію і проведення оцінки якості соціальних послуг та розроблення анкет, опитувальників для вивчення рівня задоволення отримувачів соціальних послуг, їх заповнення та аналізу – Ірина АВРАМЕНКО

6. Комісія з оцінки якості соціальних послуг:

Голова комісії – Тетяна КУЛЕШОВА

Члени комісії: Олена ГАРМАШ, директор НДБІ

Ірина АВРАМЕНКО, соціальний працівник

Тетяна МИКОЛАСНКО, соціальний працівник

Тетяна КУЛИК, соціальний працівник

Катерина РЕБЕНОК, соціальний працівник

Ірина ДУДКА, соціальний працівник

7. Законний представник підопічного – Ірина КОЗЕЛ

8. Зміст перевірки

Під час проведення перевірки комісією вивчено питання дотримання Державного стандарту стаціонарного догляду, у тому числі щодо:

- ✓ використання ресурсів під час організації надання соціальної послуги;
- ✓ приміщення та обладнання надавача послуг;
- ✓ загальних підходів щодо організації та надання соціальної послуги стаціонарного догляду;
- ✓ визначення надавачем послуг індивідуальних потреб отримувачів послуг;
- ✓ складання індивідуального плану надання соціальної послуги стаціонарного догляду;
- ✓ укладання договору про надання соціальної послуги стаціонарного догляду;
- ✓ місця і строків надання соціальної послуги стаціонарного догляду;
- ✓ дотримання принципів надання соціальної послуги стаціонарного догляду;
- ✓ оцінки ефективності надання соціальної послуги стаціонарного догляду під час зовнішнього та внутрішнього оцінювання;
- ✓ механізмів оцінки дотримання стандарту стаціонарного догляду під час зовнішнього та внутрішнього оцінювання.

За результатами вивчення встановлено наступне:

скарг не надходило, подяк не надходило; працівники, що надають соціальну послугу стаціонарного догляду проходять курси підвищення кваліфікації згідно графіків курсів підвищення кваліфікації; перевірка якості надання соціальної послуги здійснюється раз на рік. Спостереження за процесом надання соціальної послуги проводиться згідно графіка.

Визначення індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги та складання індивідуального плану до встановлених вимог, проведено всім особам, що перебувають на обслуговуванні у відділенні стаціонарного догляду. Документи оформлені та знаходяться в особових справах підопічних. Індивідуальні плани переглядаються у визначений термін згідно графіку.

Проведено 47 опитувань. За результатами опитування якістю надання послуг задоволено 47 отримувачів соціальної послуги стаціонарного догляду. Кількість осіб, стан яких покращився – 64.

Постійно проводиться роз'яснювальна робота щодо надання соціальних послуг. На всі звернення, як в телефонному, так і в усному вигляді надаються повні роз'яснення. В НДБІ є колективний договір та розділ про преміювання. В межах фінансових можливостей працівникам виплачуються стимулюючі виплати. Крім цього до визначених дат працівники нагороджуються почесними грамотами, подяками. Кожного тижня проводяться наради щодо обговорення якості надання соціальних послуг персоналом та самооцінки працівників. Всі пропозиції щодо удосконалення роботи виносяться на розгляд колективу і застосовуються в роботі. В установі створена комісія яка проводить оцінку якості соціальних послуг, згідно затвердженого графіка.

Підопічним/їх законним представникам, які звернулися за отриманням послуги стаціонарного догляду своєчасно приймалися рішення щодо надання цієї послуги та оформлені відповідні документи, складені індивідуальні плани у встановлені строки.

Договори про надання соціальної послуги стаціонарного догляду з підопічними/їх законними представниками підписані. Згідно плану заходів по проведенню внутрішньої оцінки якості СП та графіку проведення спостереження за процесом надання СП проведена четверта перевірка якості надання соціальних послуг. Послуги надаються відповідно до індивідуального плану.

Приміщення відділень стаціонарного догляду відповідають санітарним та протипожежним вимогам. В установі є обладнані місця для паркування транспортних засобів, спеціальний внутрішній ліфт між першим та другим поверхами, зовнішній пандус та похила платформа для безперешкодного доступу отримувачів соціальної послуги до приміщень та подвір'я. У відділеннях є папки та стенд з інформаційними матеріалами, роздаткові друковані матеріали з якими отримувачі СП/їх законні представники, відвідувачі можуть ознайомлюватись самостійно. В установі є офіційний сайт, буклети в яких висвітлена робота будинку-інтернату та всіх відділень, їх основні завдання, тощо. Будь які події установи які стосуються життя вихованців/підопічних, покращення умов їх життя висвітлюються на сайті будинку-інтернату у фейсбуці.

В закладі створений відеофільм з фотографій про напрямки роботи фахівців з вихованцями/підопічними, їх дозвілля та інше.

Виявлених фактів негуманних чи дискримінаційних дій до отримувачів соціальної послуги не виявлено. Договори з отримувачами соц. послуги/їх законними представниками заключні, персонал відділення дотримується принципів конфіденційності. Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства, з урахуванням вимог відповідного наказу Мінсоцполітики. На кожну посаду є затверджена посадова інструкція. Навчання соціальних працівників проводиться згідно графіка. У всіх особових справах працівників наявні документи про освіту (державного зразка) відповідного освітнього рівня. Всі працівники відділення при прийомі на роботу проходять первинний медичний огляд та щороку періодичний медичний огляд. Вихованці та підопічні відділень стаціонарного догляду твердим та м'яким інвентарем забезпечені в повній мірі.

Детальні результати перевірки зазначені в Аналітичній довідці про проведення перевірки дотримання Державного стандарту стаціонарного догляду (додається).

9. За результатами перевірки сформовано Аналітичну довідку щодо показників якості соціальної послуги стаціонарного догляду (додається).

10. По проведенню оцінки якості соціальних послуг комісією розроблені **заходи** з покращення організації роботи відділень будинку-інтернату з метою поліпшення якості соціальних послуг.

Заходи з покращення якості надання соціальних послуг	
1.	Здійснювати моніторинг якості надання соціальної послуги підтриманого проживання/паліативного догляду/стаціонарного догляду 2 рази на рік
2.	Проведення навчання працівників, які надають соціальні послуги
3.	Посилення контролю за дотриманням термінів перегляду індивідуальних планів
4.	Систематично проводити опитування отримувачів соціальних послуг про якість надання послуг/ вчасно реагувати на звернення та скарги/ надавати роз'яснення
5.	Заохочувати надавачів соціальної послуги, роботу яких позитивно оцінюють її отримувачі;
6.	Систематично здійснювати оцінку якості надання соціальних послуг персоналом (самооцінку)/проводити спостереження за процесом надання послуг (комісією)
7.	Вести документацію отримувачів соціальних послуг згідно законодавства
8.	Систематично поновлювати інформаційні матеріали на стендах щодо надання соціальних послуг
9.	Недопущення негуманних і дискримінаційних дій щодо отримувачів соціальної послуги/дотримуватися принципів конфіденційності
10.	Виконання посадових інструкцій
11.	Виконання програми стажування для початківців з метою отримання досвіду надання соціальних послуг
12.	Провести навчання, забезпечити проходження курсів підвищення кваліфікації та атестацію надавачів соціальних послуг згідно графіку
13.	Проводити робочі наради з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг згідно графіка
14.	Систематично слідкувати за достатньою кількістю твердого та м'якого інвентарю

 Олена ГАРМАШ
 Тетяна КУЛЕШОВА
 Ірина АВРАМЕНКО
 Тетяна МИКОЛАЄНКО
 Тетяна КУЛИК
 Катерина РЕБЕНОК
 Ірина ДУДКА
 Ірина КОЗЕЛ

АКТ
про проведення перевірки дотримання вимог Державного стандарту надання
соціальної послуги підтриманого проживання

1. **Надавач послуги** – Ніжинський дитячий будинок-інтернат
2. **Місце проведення перевірки** – Ніжинський дитячий будинок-інтернат, відділення підтриманого проживання
3. **Підстави для проведення перевірки** – планова перевірка
4. **Дата** початку перевірки 02.11.2021 р., дата закінчення 02.12.2021 р.
5. **Особа**, відповідальна за організацію і проведення оцінки якості соціальних послуг та розроблення анкет, опитувальників для вивчення рівня задоволення отримувачів соціальних послуг, їх заповнення та аналізу – Ірина АВРАМЕНКО

6. Комісія з оцінки якості соціальних послуг:

Голова комісії – Тетяна КУЛЕШОВА

Члени комісії: Олена ГАРМАШ, директор НДБІ

Ірина АВРАМЕНКО, соціальний працівник

Тетяна МИКОЛАЄНКО, соціальний працівник

Тетяна КУЛИК, соціальний працівник

Катерина РЕБЕНОК, соціальний працівник

Ірина ДУДКА, соціальний працівник

7. Законний представник підопічного – Ірина КОЗЕЛ

8. Зміст перевірки

Під час проведення перевірки комісією вивчено питання дотримання Державного стандарту стаціонарного догляду, у тому числі щодо:

- ✓ використання ресурсів під час організації надання соціальної послуги;
- ✓ приміщення та обладнання надавача послуг;
- ✓ загальних підходів щодо організації та надання соціальної послуги стаціонарного догляду;
- ✓ визначення надавачем послуг індивідуальних потреб отримувачів послуг;
- ✓ складання індивідуального плану надання соціальної послуги стаціонарного догляду;
- ✓ укладання договору про надання соціальної послуги стаціонарного догляду;
- ✓ місця і строків надання соціальної послуги стаціонарного догляду;
- ✓ дотримання принципів надання соціальної послуги стаціонарного догляду;
- ✓ оцінки ефективності надання соціальної послуги стаціонарного догляду під час зовнішнього та внутрішнього оцінювання;
- ✓ механізмів оцінки дотримання стандарту стаціонарного догляду під час зовнішнього та внутрішнього оцінювання.

За результатами вивчення встановлено наступне:

скарг не надходило, подяк не надходило; курси підвищення кваліфікації соціальних працівників проходять відповідно до графіку. Кожного тижня проводяться збори працівників відділення для вирішення проблемних питань та покращення якості надання послуг, перевірка якості надання соціальної послуги здійснюється раз на рік. Спостереження за процесом надання соціальної послуги проводиться згідно графіка.

Визначення індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги та складання індивідуального плану до встановлених вимог, проведено всім особам, що перебувають на обслуговуванні у відділенні підтриманого проживання. Документи оформлені та знаходяться в особових справах підопічних. Індивідуальні плани переглядаються у визначений термін згідно графіку.

Проведено 16 опитувань. За результатами опитування якістю надання послуг задоволено 16 отримувачів соціальної послуги стаціонарного догляду. Кількість осіб, стан яких покращився – 16.

Постійно проводиться роз'яснювальна робота щодо надання соціальних послуг, надаються повні роз'яснення. В НДБІ є колективний договір та розділ про преміювання. В межах фінансових можливостей працівникам виплачуються стимулюючі виплати. Крім цього до визначних дат працівники нагороджуються почесними грамотами, подяками. Кожного тижня проводяться наради щодо обговорення якості надання соціальних послуг персоналом та самооцінки працівників. Всі пропозиції щодо удосконалення роботи виносяться на розгляд колективу і застосовуються в роботі. В установі створена комісія яка проводить оцінку якості соціальних послуг, згідно затвердженого графіка.

Персоналом своєчасно приймалися рішення щодо надання цієї послуги та оформлені відповідні документи, складені індивідуальні плани у встановлені строки.

Договори про надання соціальної послуги підтриманого проживання з підопічними/їх законними представниками підписані. Згідно плану заходів по проведенню внутрішньої оцінки якості СП та графіку проведення спостереження за процесом надання СП проведена четверта перевірка якості надання соціальних послуг. Послуги надаються відповідно до індивідуального плану.

Приміщення відділення підтриманого проживання відповідають санітарним та протипожежним вимогам. В установі є обладнані місця для паркування транспортних засобів, спеціальний внутрішній ліфт між першим та другим поверхами, зовнішній пандус та похила платформа для безперешкодного доступу отримувачів соціальної послуги до приміщень та подвір'я. У відділеннях є папки та стенд з інформаційними матеріалами, роздаткові друковані матеріали з якими отримувачі СП/їх законні представники, відвідувачі можуть ознайомлюватись самостійно. В установі є офіційний сайт, буклети в яких висвітлена робота будинку-інтернату та всіх відділень, їх основні завдання, тощо. Будь які події установи які стосуються життя вихованців/підопічних, покращення умов їх життя висвітлюються на сайті будинку-інтернату у фейсбуці.

В закладі створений відеофільм з фотографій про напрямки роботи фахівців з вихованцями/підопічними, їх дозвілля та інше.

Виявлених фактів негуманних чи дискримінаційних дій до отримувачів соціальної послуги не виявлено. Договори з отримувачами соц. послуги/їх законними представниками заключні, персонал відділення дотримується принципів конфіденційності. Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства, з урахуванням вимог відповідного наказу Мінсоцполітики. На кожну посаду є затверджена посадова інструкція. Навчання соціальних працівників проводиться згідно графіка. У всіх особових справах працівників наявні документи про освіту (державного зразка) відповідного освітнього рівня. Всі працівники відділення при прийомі на роботу проходять первинний медичний

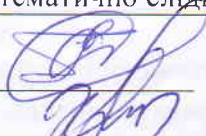
огляд та щороку періодичний медичний огляд. Вихованці та підопічні відділень стаціонарного догляду твердим та м'яким інвентарем забезпечені в повній мірі.

Детальні результати перевірки зазначені в Аналітичній довідці про проведення перевірки дотримання Державного стандарту стаціонарного догляду (додається).

9. За результатами перевірки сформовано Аналітичну довідку щодо показників якості соціальної послуги стаціонарного догляду (додається).

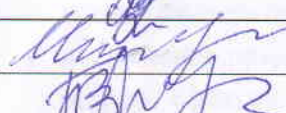
10. По проведенню оцінки якості соціальних послуг комісією розроблені **заходи** з покращення організації роботи відділень будинку-інтернату з метою поліпшення якості соціальних послуг.

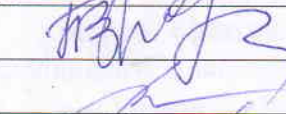
Заходи з покращення якості надання соціальних послуг	
1.	Здійснювати моніторинг якості надання соціальної послуги підтриманого проживання/паліативного догляду/стаціонарного догляду 2 рази на рік
2.	Проведення навчання працівників, які надають соціальні послуги
3.	Посилення контролю за дотриманням термінів перегляду індивідуальних планів
4.	Систематично проводити опитування отримувачів соціальних послуг про якість надання послуг/ вчасно реагувати на звернення та скарги/ надавати роз'яснення
5.	Заохочувати надавачів соціальної послуги, роботу яких позитивно оцінюють її отримувачі;
6.	Систематично здійснювати оцінку якості надання соціальних послуг персоналом (самооцінку)/проводити спостереження за процесом надання послуг (комісією)
7.	Вести документацію отримувачів соціальних послуг згідно законодавства
8.	Систематично поновлювати інформаційні матеріали на стендах щодо надання соціальних послуг
9.	Недопущення негуманних і дискримінаційних дій щодо отримувачів соціальної послуги/дотримуватися принципів конфіденційності
10.	Виконання посадових інструкцій
11.	Виконання програми стажування для початківців з метою отримання досвіду надання соціальних послуг
12.	Провести навчання, забезпечити проходження курсів підвищення кваліфікації та атестацію надавачів соціальних послуг згідно графіку
13.	Проводити робочі наради з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг згідно графіка
14.	Систематично слідкувати за достатньою кількістю твердого та м'якого інвентарю

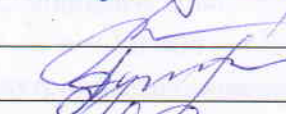
 Олена ГАРМАШ

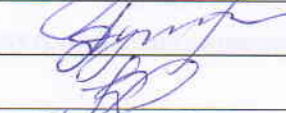
 Тетяна КУЛЕШОВА

 Ірина АВРАМЕНКО

 Тетяна МИКОЛАСЕНКО

 Тетяна КУЛИК

 Катерина РЕБЕНОК

 Ірина ДУДКА

 Ірина КОЗЕЛ

АКТ
про проведення перевірки дотримання вимог Державного стандарту надання соціальної послуги паліативного догляду.

- 1. Надавач послуги** – Ніжинський дитячий будинок-інтернат
- 2. Місце проведення перевірки** – Ніжинський дитячий будинок-інтернат, відділення паліативного догляду
- 3. Підстави для проведення перевірки** – планова перевірка
- 4. Дата початку перевірки** 02.11.2021 р., **дата закінчення** 02.12.2021 р.
- 5. Особа, відповідальна за організацію і проведення оцінки якості соціальних послуг та розроблення анкет, опитувальників для вивчення рівня задоволення отримувачів соціальних послуг, їх заповнення та аналізу** – Ірина АВРАМЕНКО

6. Комісія з оцінки якості соціальних послуг:

Голова комісії – Тетяна КУЛЕШОВА

Члени комісії: Олена ГАРМАШ, директор НДБІ

Ірина АВРАМЕНКО, соціальний працівник

Тетяна МИКОЛАЄНКО, соціальний працівник

Тетяна КУЛИК, соціальний працівник

Катерина РЕБЕНОК, соціальний працівник

Ірина ДУДКА, соціальний працівник

7. Законний представник підопічного – Ірина КОЗЕЛ

8. Зміст перевірки

Під час проведення перевірки комісією вивчено питання дотримання Державного стандарту стаціонарного догляду, у тому числі щодо:

- ✓ використання ресурсів під час організації надання соціальної послуги;
- ✓ приміщення та обладнання надавача послуг;
- ✓ загальних підходів щодо організації та надання соціальної послуги стаціонарного догляду;
- ✓ визначення надавачем послуг індивідуальних потреб отримувачів послуг;
- ✓ складання індивідуального плану надання соціальної послуги стаціонарного догляду;
- ✓ укладання договору про надання соціальної послуги стаціонарного догляду;
- ✓ місця і строків надання соціальної послуги стаціонарного догляду;
- ✓ дотримання принципів надання соціальної послуги стаціонарного догляду;
- ✓ оцінки ефективності надання соціальної послуги стаціонарного догляду під час зовнішнього та внутрішнього оцінювання;
- ✓ механізмів оцінки дотримання стандарту стаціонарного догляду під час зовнішнього та внутрішнього оцінювання.

За результатами вивчення встановлено наступне:

скарг не надходило, подяк не надходило; курси підвищення кваліфікації соціальних працівників проходять відповідно до графіку. Кожного тижня проводяться збори працівників відділення для вирішення проблемних питань та покращення якості надання послуг, перевірка якості надання соціальної послуги здійснюється раз на рік. Спостереження за процесом надання соціальної послуги проводиться згідно графіка.

Визначення індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги та складання індивідуального плану до встановлених вимог, проведено всім особам, що перебувають на обслуговуванні у відділенні підтриманого проживання. Документи оформлені та знаходяться в особових справах підопічних. Індивідуальні плани переглядаються у визначений термін згідно графіку.

Проведено 22 опитування. За результатами опитування якістю надання послуг задоволено 22 отримувача соціальної послуги паліативного догляду. Кількість осіб, стан яких покращився – 29.

Постійно проводиться роз'яснювальна робота щодо надання соціальних послуг, надаються повні роз'яснення. В НДБІ є колективний договір та розділ про преміювання. В межах фінансових можливостей працівникам виплачуються стимулюючі виплати. Крім цього до визначених дат працівники нагороджуються почесними грамотами, подяками. Кожного тижня проводяться наради щодо обговорення якості надання соціальних послуг персоналом та самооцінки працівників. Всі пропозиції щодо удосконалення роботи виносяться на розгляд колективу і застосовуються в роботі. В установі створена комісія яка проводить оцінку якості соціальних послуг, згідно затвердженого графіка.

Персоналом своєчасно приймалися рішення щодо надання цієї послуги та оформлені відповідні документи, складені індивідуальні плани у встановлені строки.

Договори про надання соціальної послуги паліативного догляду з підопічними/їх законними представниками підписані. Згідно плану заходів по проведенню внутрішньої оцінки якості СП та графіку проведення спостереження за процесом надання СП проведена четверта перевірка якості надання соціальних послуг. Послуги надаються відповідно до індивідуального плану.

Приміщення відділення паліативного догляду відповідають санітарним та протипожежним вимогам. В установі є обладнані місця для паркування транспортних засобів, спеціальний внутрішній ліфт між першим та другим поверхами, зовнішній пандус та похила платформа для безперешкодного доступу отримувачів соціальної послуги до приміщень та подвір'я. У відділеннях є папки та стенд з інформаційними матеріалами, роздаткові друковані матеріали з якими отримувачі СП/їх законні представники, відвідувачі можуть ознайомлюватись самостійно. В установі є офіційний сайт, буклети в яких висвітлена робота будинку-інтернату та всіх відділень, їх основні завдання, тощо. Будь які події установи які стосуються життя вихованців/підопічних, покращення умов їх життя висвітлюються на сайті будинку-інтернату у фейсбуці.

В закладі створений відеофільм з фотографій про напрямки роботи фахівців з вихованцями/підопічними, їх дозвілля та інше.

Виявлених фактів негуманних чи дискримінаційних дій до отримувачів соціальної послуги не виявлено. Договори з отримувачами соц. послуги/їх законними представниками заключні, персонал відділення дотримується принципів конфіденційності. Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства, з урахуванням вимог відповідного наказу Мінсоцполітики. На кожну посаду є затверджена посадова інструкція. Навчання соціальних працівників проводиться згідно графіка. У всіх особових справах працівників наявні документи про освіту (державного зразка) відповідного освітнього рівня. Всі працівники відділення при прийомі на роботу проходять первинний медичний

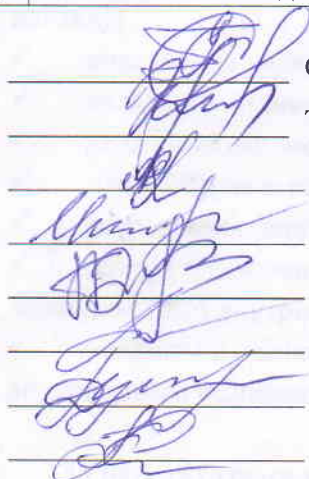
огляд та щороку періодичний медичний огляд. Вихованці та підопічні відділень стаціонарного догляду твердим та м'яким інвентарем забезпечені в повній мірі.

Детальні результати перевірки зазначені в Аналітичній довідці про проведення перевірки дотримання Державного стандарту стаціонарного догляду (додається).

9. За результатами перевірки сформовано Аналітичну довідку щодо показників якості соціальної послуги стаціонарного догляду (додається).

10. По проведенню оцінки якості соціальних послуг комісією розроблені заходи з покращення організації роботи відділень будинку-інтернату з метою поліпшення якості соціальних послуг.

Заходи з покращення якості надання соціальних послуг	
1.	Здійснювати моніторинг якості надання соціальної послуги підтриманого проживання/паліативного догляду/стаціонарного догляду 2 рази на рік
2.	Проведення навчання працівників, які надають соціальні послуги
3.	Посилення контролю за дотриманням термінів перегляду індивідуальних планів
4.	Систематично проводити опитування отримувачів соціальних послуг про якість надання послуг/ вчасно реагувати на звернення та скарги/ надавати роз'яснення
5.	Заохочувати надавачів соціальної послуги, роботу яких позитивно оцінюють її отримувачі;
6.	Систематично здійснювати оцінку якості надання соціальних послуг персоналом (самооцінку)/проводити спостереження за процесом надання послуг (комісією)
7.	Вести документацію отримувачів соціальних послуг згідно законодавства
8.	Систематично поновлювати інформаційні матеріали на стендах щодо надання соціальних послуг
9.	Недопущення негуманних і дискримінаційних дій щодо отримувачів соціальної послуги/дотримуватися принципів конфіденційності
10.	Виконання посадових інструкцій
11.	Виконання програми стажування для початківців з метою отримання досвіду надання соціальних послуг
12.	Провести навчання, забезпечити проходження курсів підвищення кваліфікації та атестацію надавачів соціальних послуг згідно графіку
13.	Проводити робочі наради з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг згідно графіка
14.	Систематично слідкувати за достатньою кількістю твердого та м'якого інвентарю



Олена ГАРМАШ

Тетяна КУЛЕШОВА

Ірина АВРАМЕНКО

Тетяна МИКОЛАЄНКО

Тетяна КУЛИК

Катерина РЕБЕНОК

Ірина ДУДКА

Ірина КОЗЕЛ

Аналітична довідка

На виконання наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 року № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» в Ніжинському дитячому будинку-інтернаті було проведено внутрішню оцінку якості (далі – оцінка) та моніторинг соціальних послуг в період з 02 листопада 2021 року по 02 грудня 2021 року.

Відповідно до Методичних рекомендацій в установі була призначена відповідальна особа, створена комісія з проведення оцінки якості соціальних послуг (наказ № 97-з від 20 вересня 2021 року), затверджений план заходів по проведенню внутрішньої оцінки якості соціальних послуг.

Оцінка якості проводилась по кожній соціальній послугі окремо із застосуванням відповідного державного стандарту соціальної послуги – підтриманого проживання, паліативного догляду та стаціонарного догляду.

При проведенні внутрішньої оцінки були використані наступні **методи: опитувальник**, який заповнювався з метою отримання відгуків стосовно організації та надання соціальних послуг, проводились **співбесіди** – телефонне опитування законних представників вихованців та підопічних установи, **спостереження** за процесом надання соціальних послуг, **вивчення документації**.

В опитуванні взяли участь **79 %** отримувачів соціальних послуг (з них соціальної послуги підтриманого проживання - 16 осіб, паліативного догляду – 22 особи/законні представники, стаціонарного догляду – 47 осіб/законні представники).

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

При проведенні внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг у відділеннях застосовувались **показники якості** соціальних послуг: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувача соціальної послуги, професійність.

Адресність та індивідуальний підхід: згідно звернень законних представників вихованців та підопічних визначено індивідуальні потреби у 100% осіб, на всіх підопічних та вихованців складені індивідуальні плани надання соц.послуг та наявні особові справи.

Результативність: згідно проведеного опитування 40% опитаних задоволені рівнем надання соціальних послуг, що відображається позитивними змінами у стані отримувачів соціальних послуг у процесі надання порівняно з періодом, коли послуги не надавались. Скарг стосовно надання соціальних послуг від підопічних не було. Оцінка якості надання соціальних послуг (самооцінка) проводиться постійно.

Своєчасність: рішення про надання соціальних послуг будинком-інтернатом приймалось у строки, визначені Державними стандартами протягом 14 календарних днів з моменту звернення, складання індивідуального плану протягом 5 робочих днів. Індивідуальні плани надання послуг складались за формами згідно з державними стандартами у двох примірниках. Строки та терміни надання соц.послуг відповідають зазначеним строкам та термінам у договорі.

Доступність та відкритість: в установі всі приміщення відповідають санітарним та протипожежним нормам, біля будівлі є паркувальний майданчик, будівля обладнана пандусом та похилою вертикальною платформою, є ліфт між 1-м та 2-м поверхами, що є необхідним для осіб з обмеженими фізичними можливостями. У відділеннях наявні стенди з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальних послуг, буклети, порядок подання та розгляд скарг. У кожного фахівця є окреме обладнане приміщення, кабінет для проведення навчально-виховного та корекційно-реабілітаційного процесів, є багато сучасного реабілітаційного обладнання для покращення умов проживання вихованців та підопічних, для кожної групи наявні ігрові майданчики.

Повага до гідності отримувача соціальної послуги: під час проведення внутрішнього моніторингу та згідно проведених опитувань отримувачі соціальних послуг в цілому задоволені роботою працівників будинку-інтернату. Працівники установи ввічливо та коректно ставляться до осіб з інвалідністю під час здійснення своїх посадових обов'язків, зберігають в таємниці конфіденційну інформацію, отриману в процесі виконання службових обов'язків.

Професійність: штатний розпис відділень частково сформований до законодавства, посадові інструкції затверджено згідно чинного законодавства. Всі працівники відділень володіють необхідними знаннями й навичками, які відповідають кваліфікаційним вимогам, розроблена програма стажування для початківців, розроблений графік проведення курсів підвищення кваліфікації та проведення атестації. В особових справах працівників містяться документи про освіту державного зразка, надавачі соціальних послуг проходять медогляди. І працівники установи, і підопічні з вихованцями забезпечені всім необхідним м'яким та твердим інвентарем.

Відділення	Паліативний догляд			Підтримане проживання			Стационарний догляд		
Показники якісні	Від 80% до 100% «добре»	Від 51 % до 79% «задовільно»	Від 0% до 50% «незадовільно»	Від 80% до 100% «добре»	Від 51 % до 79% «задовільно»	Від 0% до 50% «незадовільно»	Від 80% до 100% «добре»	Від 51 % до 79% «задовільно»	Від 0% до 50% «незадовільно»
Адресність та індивідуальний підхід	добре	-	-	добре	-	-	добре	-	-
результативність	добре	-	-	добре	-	-	добре	-	-
своєчасність	добре	-	-	добре	-	-	добре	-	-
доступність та відкритість	добре	-	-	добре	-	-	добре	-	-
повага до гідності отримувача	добре	-	-	добре	-	-	добре	-	-

соціальної послуги									
професійність	добре	-	-	добре	-	-	добре	-	-

Відділення	Паліативний догляд			Підтримане проживання			Стаціонарний догляд		
	Від 0% до 20%	Від 21% до 50%	Від 51% до 100%	Від 0% до 20%	Від 21% до 50%	Від 51% до 100%	Від 0% до 20%	Від 21% до 50%	Від 51% до 100%
Кількість скарг та результати їх розгляду	добре	-	-	добре	-	-	добре	-	-
Кількість подяк	незадовільно	-	-	незадовільно	-	-	незадовільно	-	-
Кількість задоволених звернень про отримання соц.послуги	-	-	добре	-	-	добре	-	-	добре
Чисельність отримувачів соц.послуги, у яких відбулося покращення емоційного, психологічного, фізичного стану	-	-	добре	-	-	добре	-	-	добре
Чисельність працівників, які мають відповідну фахову освіту	-	-	добре	-	-	добре	-	-	добре
Чисельність працівників, які підвищили рівень кваліфікації	добре	-	-	добре	-	-	добре	-	-

Оцінка якості соціальних послуг в цілому	
Узагальнений статус	Рекомендації по роботі з суб'єктом, що надає соціальну послугу
«добре»	Продовжити роботу з суб'єктом
«задовільно»	-
«незадовільно»	-

По проведенню оцінки якості соціальних послуг комісією розроблені **заходи** з покращення організації роботи відділень будинку-інтернату з метою поліпшення якості соціальних послуг.

Заходи з покращення якості надання соціальних послуг	
1.	Здійснювати моніторинг якості надання соціальної послуги підтриманого проживання/паліативного догляду/стаціонарного догляду 2 рази на рік
2.	Проведення навчання працівників, які надають соціальні послуги
3.	Посилення контролю за дотриманням термінів перегляду індивідуальних планів
4.	Систематично проводити опитування отримувачів соціальних послуг про якість надання послуг/ вчасно реагувати на звернення та скарги/ надавати роз'яснення
5.	Заохочувати надавачів соціальної послуги, роботу яких позитивно оцінюють її отримувачі;
6.	Систематично здійснювати оцінку якості надання соціальних послуг персоналом (самооцінку)/проводити спостереження за процесом надання послуг (комісією)
7.	Вести документацію отримувачів соціальних послуг згідно законодавства
8.	Систематично поновлювати інформаційні матеріали на стендах щодо надання соціальних послуг
9.	Недопущення негуманних і дискримінаційних дій щодо отримувачів соціальної послуги/дотримуватися принципів конфіденційності
10.	Виконання посадових інструкцій
11.	Виконання програми стажування для початківців з метою отримання

·	досвіду надання соціальних послуг
12.	Провести навчання, забезпечити проходження курсів підвищення кваліфікації та атестацію надавачів соціальних послуг згідно графіку
13.	Проводити робочі наради з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг згідно графіка
14.	Систематично слідкувати за достатньою кількістю твердого та м'якого інвентарю

Результати оцінки показників якості соціальних послуг та шляхи їх поліпшення обговорені на засіданні громадської ради Ніжинського дитячого будинку-інтернату в грудні 2021 року та оприлюднені на офіційному сайті будинку-інтернату.

Директор НДБІ



Олена ГАРМАШ