

Звіт зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, які надаються Центром Життестійкості КНП «Хмільницький центр первинної медико-санітарної допомоги» Хмільницької міської ради за 2024 рік

Керуючись ст. 11 Закону України «Про соціальні послуги», постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 року № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», наказом начальника управління праці та соціального захисту населення Хмільницької міської ради від 07.01.2025 № 1 «Про створення комісії із проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг та затвердження плану заходів на 2025 рік» (далі – Наказ), організовано та проведено зовнішню оцінку якості соціальних послуг, які надавалися з червня 2024 року Центром Життестійкості КНП «Хмільницький центр первинної медико-санітарної допомоги» Хмільницької міської ради.

Наказом затверджено план та наступні методи проведення оцінки:

- проведення вибірки отримувачів соціальних послуг, які будуть охоплені зовнішньою оцінкою якості;
- проведення аналізу анкет опитування отримувачів соціальних послуг або їх законних представників;
- проведення анонімного опитування працівників надавача соціальних послуг (паперово) та здійснення його аналізу;
- вивчення та аналіз документації надавачів соціальних послуг, іншої документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг (Положення, посадові інструкції, особові справи працівників);
- аналіз ведення особових справ отримувачів соціальних послуг.

При здійсненні зовнішнього оцінювання якості соціальних послуг застосовувалися такі показники якості соціальних послуг:

- адресність та індивідуальний підхід;
- результативність;
- своєчасність;
- доступність та відкритість;
- зручність;
- повага до гідності отримувача соціальної послуги;
- професійність.

Комісією було проведено перевірку Центру Життестійкості КНП «Хмільницький центр первинної медико-санітарної допомоги» Хмільницької міської ради у період з 22.05.2025 року по 30.05.2025 року.

Соціальне обслуговування та соціальні послуги надаються громадянам Центром Життестійкості КНП «Хмільницький центр первинної медико-санітарної допомоги» Хмільницької міської ради згідно рішення 57 сесії Хмільницької міської ради від 05.03.2024 № 2426 «Про затвердження статуту КНП «Хмільницький ЦПМСД» (у новій редакції)».

Центр Життестійкості КНП «Хмільницький центр первинної медико-санітарної допомоги» Хмільницької міської ради надає наступні соціальні послуги відповідно до державних стандартів соціальних послуг:

- інформування;

- консультування;
- соціально-психологічна реабілітація.

Центр Життестійкості КНП «Хмільницький центр первинної медико-санітарної допомоги» Хмільницької міської ради розташований в центрі міста, на першому поверсі двоповерхового приміщення, займає два кабінети. Вхід до приміщення облаштований пандусом, двірні отвори розширені, туалет обладнаний спеціальними поручнями, що є необхідним для осіб з інвалідністю. На дверях розташовані таблички з написами назв кабінетів. У коридорі для очікування наявні інформаційні стенди з актуальною інформацією та інформаційні екрани із звуковим супроводом, на яких транслюється діяльність Центру Життестійкості. Інформація щодо надання соціальних послуг Центром Життестійкості КНП «Хмільницький центр первинної медико-санітарної допомоги» Хмільницької міської ради періодично висвітлюється на офіційному веб-сайті Хмільницької міської ради та в соціальній мережі Facebook на сторінках Хмільницької міської ради та Центру Життестійкості КНП «Хмільницький центр первинної медико-санітарної допомоги» Хмільницької міської ради.

Працівники центру забезпечені комп'ютерною технікою, проведена та діє мережа Інтернет. Матеріально-технічна база Центру знаходиться на доброму рівні.

Серед отримувачів соціальних послуг проводиться моніторинг, що включає в себе проведення опитування отримувачів соціальних послуг та аналіз їх відгуків, стосовно надання послуг.

Фактів негуманних чи дискримінаційних дій до отримувачів соціальних послуг не зафіксовано. У договорах про надання соціальних послуг включено положення щодо дотримання принципу конфіденційності. Випадків порушення принципу конфіденційності не виявлено.

Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації. В 2024 році, згідно розпису у Центрі Життестійкості КНП «Хмільницький центр первинної медико-санітарної допомоги» Хмільницької міської ради працювало 5 осіб. Комісія перевірила всі особові справи працівників та не знайшла недоліків. В особових справах наявні документи про освіту працівників суб'єкта, затверджені та підписані посадові інструкції з якими ознайомлені працівники та ін. Працівниками Центру пройдено щорічний медогляд про що зроблено відмітки в медичних книжках, які долучені до особових справ. Відповідно чинного законодавства, працівники центру у встановлені строки проходять курси підвищення кваліфікації, підтверджені сертифікатами, копії яких знаходяться у особових справах.

У Центрі Життестійкості КНП «Хмільницький центр первинної медико-санітарної допомоги» Хмільницької міської ради проводилася відповідна робота з населенням громади, яке потребувало підтримки, протягом семи місяців 2024р. охоплено соціальними послугами 4349 осіб.

Державний стандарт послуги «Формування життестійкості» не затверджений. Послуга надається відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 3 жовтня 2023 р. № 1049 «Про реалізацію експериментального проекту із запровадження комплексної соціальної послуги з формування життестійкості». Рішення про надання комплексної послуги/відмову у наданні/припинення надання комплексної послуги приймає надавач комплексної послуги шляхом видання відповідного наказу/розпорядження. Також укладаються договори з отримуваними соціальних послуг, які отримують послуги індивідуально.

Відповідно до договору про забезпечення надання комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості з Фондом захисту осіб з інвалідністю фінансування послуг відбувається за рахунок бюджетних коштів.

Проведено аналіз анкетування, що проводилося для внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг, з метою отримання відгуків щодо організації та надання послуги формування життєстійкості. Також, було проведено анонімне опитування працівників надавача, які безпосередньо надають соціальні послуги.

Зовнішня оцінка якості надання соціальних послуг, що надаються Центром Життєстійкості КНП «Хмельницький центр первинної медико-санітарної допомоги» Хмельницької міської ради визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг (узагальнювалися статуси, які переважали).

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

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

Оцінка якості соціальних послуг, що надаються Центром Життєстійкості КНП «Хмельницький центр первинної медико-санітарної допомоги» Хмельницької міської в цілому:

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі із суб'єктом, що надає соціальну послугу
«добре»	продовжувати роботу з суб'єктом
«задовільно»	-
«незадовільно»	-

Керівництву Центру Життєстійкості КНП «Хмельницький центр первинної медико-санітарної допомоги» Хмельницької міської ради рекомендовано вжити низку

заходів, спрямованих на удосконалення процесу обслуговування й підвищення контролю якості соціальних послуг, а саме:

- проводити вивчення потреб жителів у соціальних послугах, із подальшим розширенням переліку соціальних послуг, які можуть надаватися Центром Життестійкості КНП «Хмільницький центр первинної медико-санітарної допомоги» Хмільницької міської ради;
- згідно з постановою КМУ від 01.06.2020 №449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» забезпечити своєчасне проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг наданих у 2024 році;
- підтримувати в актуальному стані інформаційні стенди, буклети, інший роздатковий матеріал;
- підготувати та провести масштабну інформаційно-роз'яснювальну роботу з залученням якомога більшої кількості громадян, які мають право на отримання соціальних послуг у Центрі Життестійкості КНП «Хмільницький центр первинної медико-санітарної допомоги» Хмільницької міської ради;
- забезпечити чітке дотримання працівниками нормативних документів, зокрема, в частині встановлених строків щодо вжиття тих чи інших заходів.

Голова комісії

Секретар комісії

*Людмила Перчук
Тетяна Завальнюк
Ольга Бялківська
Валентина Шиндерук*

Ірина ТИМОШЕНКО

Світлана ПОПІЛЬ-ГЕТЬМАН

