

ВИКОНАВЧИЙ ОРГАН КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ  
(КИЇВСЬКА МІСЬКА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ)

ДЕПАРТАМЕНТ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

**КОМУНАЛЬНЕ НЕКОМЕРЦІЙНЕ ПІДПРИЄМСТВО  
«КЛІНІЧНИЙ ЗАКЛАД З НАДАННЯ ПСИХІАТРИЧНОЇ ДОПОМОГИ  
«ПСИХІАТРІЯ»  
(КНП «ПСИХІАТРІЯ»)**

*вул. Кирилівська, 103, м. Київ, 04080, тел./факс (044) 503 86 96,*

*E-mail: [knp\\_kl\\_ps@kyivcity.gov.ua](mailto:knp_kl_ps@kyivcity.gov.ua), [tmo\\_psychiatry@ukr.net](mailto:tmo_psychiatry@ukr.net)*

*Код ЄДРПОУ 01994072*

---

### **ЗВІТ**

про проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг КНП «Клінічна лікарня «ПСИХІАТРІЯ» за 2023р.

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 449 «Порядок проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» та у відповідності до наказу Міністерства соціальної політики України від 29.02.2016 № 198 «Про затвердження Державного стандарту стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності» (із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1944 від 26.12.2018), згідно Постанови Кабінету Міністрів України від 26.06.2019 р. № 576 в редакції від 28.10.2021 р. № 1113 про Порядок надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади, на виконання наказу КНП «Клінічна лікарня «ПСИХІАТРІЯ» від 27 грудня 2023 року № 383, проведено внутрішню оцінку якості надання соціальної послуги стаціонарного догляду за 2023 рік.

Послуга надається згідно договору № 19 від 13 лютого 2023 р. між КНП «Клінічна лікарня «ПСИХІАТРІЯ» та Департаментом соціальної політики виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) «Про надання соціальної послуги стаціонарного догляду шляхом соціального замовлення та компенсації надавачу вартості соціальної послуги». За його умовами КНП «Клінічна лікарня «ПСИХІАТРІЯ» надає соціальні послуги з догляду стаціонарного особам з психічними, а Департамент соціальної політики здійснює компенсацію наданих послуг у

межах виконання Міської цільової програми «Турбота. Назустріч киянам» на 2022-2024 роки». Надання соціальної послуги «догляд стаціонарний» здійснюється виключно особам, зареєстрованим в місті Київ, безоплатно для одержувача послуги. В своїй роботі КНП «Клінічна лікарня «ПСИХІАТРІЯ» керується затвердженим Міністерством соціальної політики України Державним стандартом та Статутом закладу.

Пріоритетні завдання у проведенні оцінки полягали у:

- дотриманні вимог до соціальних послуг, встановлених Державним стандартом;
- оптимізації роботи підрозділів, які надають послугу;
- підвищенні рівня професійної компетентності персоналу;
- визначенні результативності надання соціальної послуги;
- виявленні позитивних і негативних тенденцій у процесі надання соціальної послуги, підготовки пропозицій щодо вдосконалення процесу надання соціальних послуг.

Внутрішня оцінка якості проводилася за період з 02.01.2023 по 31.12.2023 на виконання наказу по закладу від 27 грудня 2023 року № 383.

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;
- Зручність;
- 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 підрозділів та отримувачами соціальної послуги. Задля отримання найбільш об'єктивної інформації щодо якості соціальної послуги, необхідної для вивчення реального стану надання стаціонарного догляду і відповідності його вимогам Державного стандарту здійснювалося вибіркоче опитування отримувачів соціальної послуги.

Кількісні показники.

В КНП «Клінічна лікарня «ПСИХІАТРІЯ» створена електронна база осіб, з якими заключений договір про надання соціальної послуги стаціонарного догляду і які одержують вищевказану послугу в закладі.

Впродовж звітнього 2023 року було укладено 81 договір про надання соціальної послуги догляд стаціонарний, припинено 54 договори. Всього з початку надання послуги догляд стаціонарний в нашому закладі, з травня місяця 2021 року по 31.12.2023 року було укладено 673 договори. Середньодобова кількість одержувачів послуги в 2023 році коливалась біля цифри 300 осіб з інвалідністю та осіб похилого віку, які страждають на психічні розлади.

Протягом 2023 року проводилась роз'яснювальна робота серед пацієнтів закладу та їх рідних про нормативні документи з надання соціальних послуг, особливості та умови надання соціальної послуги стаціонарного догляду, критерії включення осіб похилого віку та осіб з інвалідністю внаслідок психічних і поведінкових розладів до переліку осіб, які можуть одержувати цю послугу. Крім того, надавалась всебічна допомога пацієнтам і їх опікунам в підготовці документів для подання до уповноваженого органу.

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 по подоланню або мінімізації наслідків складних життєвих обставин.

Внутрішній моніторинг та оцінка якості соціальних послуг проводиться 1 раз на рік, оцінка за 2023 рік проводилась з 28.12.2022 по 08.01.2023.

#### 1) Адресність та індивідуальний підхід:

Всі особові справи отримувачів соціальних послуг в кількості 296, 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 Державного стандарту - (100%). Статус - «добре»;

Один примірник індивідуального плану знаходиться у отримувачів соціальної послуги, другий знаходиться у відділенні закладу, яке обслуговує отримувача. Статус – «добре»;

Індивідуальний план коригується через місяць після початку надання соціальної послуги догляду стаціонарного, надалі - не рідше одного разу на рік, або за необхідністю коригування заходів – (100%). Статус – «добре»;

Моніторинг індивідуальних планів проведено у 100% отримувачів соціальної послуги.

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

Послуга догляду стаціонарного:

- Потреби громадян (кількість заходів прописаних у плані) протягом тривалого часу не змінюються – 93 %;

- Потреби громадян (кількість заходів прописаних у плані) збільшуються, у зв'язку з погіршенням стану здоров'я – 5 %;

- Потреби громадян (кількість заходів прописаних у плані) зменшуються у зв'язку з поліпшенням стану здоров'я – 2 %.

## 2) Результативність:

За результатами проведеного анкетування та опитування всі отримувачі послуги вважають, що послуги отримані у КНП «Клінічна лікарня «ПСИХІАТРІЯ» позитивно вплинули на якість їхнього життя, всі отримувачі порадили б близькому оточенню, у разі необхідності, звернутися для отримання соціальних послуг до КНП «Клінічна лікарня «ПСИХІАТРІЯ» - (100%). Статус - «добре».

В ході перевірки проводилося опитування отримувачів соціальної послуги догляду стаціонарного, щодо якості надання соціальної послуги. Були отримані позитивні відгуки щодо роботи медичного персоналу, соціальних робітників та психологів. Постійно проводилась інформаційно-роз'яснювальна робота щодо соціального обслуговування, отримувачів соціальних послуг.

З метою проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи серед населення міста розміщена інформація на сайті КНП «Клінічна лікарня «ПСИХІАТРІЯ», яка висвітлює діяльність закладу, спрямовану на можливість отримання громадянами соціальних послуг.

Протягом звітнього періоду надійшло 15 подяк співробітникам підрозділів, які надають послугу, за якісне надання стаціонарного догляду.

## 3) Своєчасність:

За результатами визначення індивідуальних потреб потенційного отримувача соціальних послуг приймається рішення про звернення до

уповноваженого органу. Після одержання дозволу на надання соціальної послуги стаціонарного догляду на безоплатній основі з отримувачем укладається договір про її надання, який підписується у двохсторонньому порядку. Складається 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 не рідше ніж раз на рік та за потребою.

Строки та терміни надання соціальних послуг відповідають зазначеним у договорі (100 %) – статус - «добре».

#### 4) Доступність та відкритість:

Приміщення КНП «Клінічна лікарня «ПСИХІАТРІЯ» професійно оснащені, згідно санітарно-гігієнічних норм та правил протипожежної безпеки для цілодобового перебування осіб з інвалідністю та осіб похилого віку, які страждають на психічні розлади, забезпечені спеціальним реабілітаційним обладнанням, спеціально обладнаними санітарними кімнатами, технікою, та засобами зв'язку: адреса м. Київ, вул. Кирилівська 103 (100 %). Статус - «добре»

#### 5) Повага до гідності отримувача соціальної послуги:

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. Працівники КНП «Клінічна лікарня «ПСИХІАТРІЯ» ставляться до одержувачів соціальної послуги догляд стаціонарний з повагою, терпимістю, правильним розумінням форм виявлення індивідуальності, особливостей перебігу психічних і поведінкових розладів, на які страждають пацієнти, їх звичаїв та почуттів. Працівники КНП «Клінічна лікарня «ПСИХІАТРІЯ» 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.

За результатами внутрішнього моніторингу порушень щодо не виконання своїх посадових обов'язків працівниками не виявлено. Договором про надання соціальної послуги визначено обов'язок КНП «Клінічна лікарня

«ПСИХІАТРІЯ» щодо дотримання конфіденційності в роботі з інформацією, отримуваною в процесі виконання службових обов'язків. (100 %). Статус - «добре».

#### б) 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 КНП «Клінічна лікарня «ПСИХІАТРІЯ» протягом року проводились регулярні перевірки роботи спеціалістів, що надають соціальну послугу. На щотижневих адміністративних нарадах обговорюються питання організації надання стаціонарного догляду, законодавства у сфері надання соціальних послуг, висвітлюються вимоги законодавства у сфері охорони прав людини, запобігання та протидії корупції та ін.

Персонал підрозділів, які надають соціальну послугу, постійно підвищує свою кваліфікацію.

За кожним показником якості, за відповідними критеріями оцінювання, з врахуванням результатів опитування, 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:

- Адресність та індивідуальний підхід - «Добре» 100%
- Результативність - «Добре» 100%
- Своєчасність - «Добре» 100%
- Доступність - «Добре» 100%
- Зручність - «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:

Здійснювати 100 % моніторинг/поточне оцінювання результатів виконання індивідуальних планів.

Забезпечити проведення внутрішнього навчання медичних і соціальних працівників, які безпосередньо надають соціальні послуги. Впровадити заходи щодо забезпечення супервізії працівників, які надають соціальні послуги;

Проводити роботу щодо неухильного виконання Закону України «Про соціальні послуги» відповідно до поточних підзаконних актів.

Комісія з внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги  
«Догляд стаціонарний» у Комунальному некомерційному підприємстві  
«Клінічна лікарня «ПСИХІАТРІЯ»» виконавчого органу Київської міської  
ради (Київської міської державної адміністрації)

ЛЕБЕДЄВ

Дмитро Сергійович

голова комісії

НОВОСЕЛЬСЬКИЙ Олександр

Олександрович

заступник голови комісії

СМАГУЛА

Світлана Михайлівна

член комісії

БОНДАРЧУК

Юлія Василівна

член комісії

ГАЛАС

Олена Олександрівна

член комісії

СІЛЬЧЕНКО

Лариса Віталіївна

член комісії

ГОЛУБЧЕНКО

Світлана Іванівна

член комісії