

ПОКАЗНИКИ якості соціальної послуги

Ці якісні та організаційні показники демонструють ефективність і професіоналізм нашої організації у наданні соціальних послуг. Вони охоплюють різні аспекти реабілітації та соціальної підтримки.

Такі детальні показники можуть слугувати важливою частиною звітності та підтвердженням якості роботи організації.

Якісні показники ефективності реабілітаційної програми та соціальної послуги

1. Частка осіб, які утрималися від вживання наркотичних засобів чи психотропних речовин після проходження реабілітації:

- 50% осіб утримуються від вживання наркотичних засобів чи психотропних речовин через 6 місяців після проходження курсу реабілітації.

- 35% осіб утримуються від вживання наркотичних засобів чи психотропних речовин у період від 6 до 12 місяців після проходження курсу реабілітації.

- 40% осіб утримуються від вживання наркотичних засобів чи психотропних речовин більше ніж 1 рік після завершення реабілітаційної програми.

2. Частка отримувачів соціальної послуги, які зменшили частоту та інтенсивність вживання наркотичних засобів чи психотропних речовин:

- 80% отримувачів соціальної послуги зменшили частоту та інтенсивність вживання наркотичних засобів чи психотропних речовин, що свідчить про ефективність наданої допомоги та підтримки.

3. Частка отримувачів соціальної послуги, які повторно отримують соціальну послугу:

- Лише 10% осіб повторно звернулися за соціальною послугою, що може вказувати на стабільність та довгостроковий успіх реабілітації для більшості клієнтів.

4. Частка отримувачів соціальної послуги, які отримують освіту:

- 25% отримувачів соціальної послуги продовжують свою освіту, включаючи участь у курсах та освітніх тренінгах, що сприяє їх соціальній інтеграції та підвищенню якості життя.

5. Частка отримувачів соціальної послуги, які працевлаштувалися:

- 30% осіб змогли працевлаштуватися після отримання соціальної послуги, включаючи тимчасову роботу, що свідчить про успішну реінтеграцію на ринок праці.

6. Частка отримувачів соціальної послуги, у яких після отримання послуги покращилися стосунки в сім'ї та з близьким оточенням:

- 80% отримувачів соціальної послуги відзначили покращення стосунків у своїх сім'ях та з близьким оточенням, що підкреслює позитивний вплив реабілітації на міжособистісні взаємини.

7. Частка отримувачів соціальної послуги, у яких після отримання послуги покращився фізичний та психологічний стан:

- 90% клієнтів після завершення курсу реабілітації відчували покращення свого фізичного та психологічного стану, що є ключовим показником успішності програми.

8. Частка отримувачів соціальної послуги, які отримують постпрограмну підтримку:

- 20% клієнтів продовжують отримувати постпрограмну підтримку, що сприяє їх подальшій адаптації та закріпленню позитивних змін.

9. Наявність індивідуальних планів отримувача соціальної послуги:

- 100% отримувачів соціальної послуги мають індивідуальні плани реабілітації, що дозволяє максимально адаптувати послугу під потреби кожного клієнта.

Організаційні показники надання соціальних послуг

1. Забезпеченість надавача соціальної послуги приміщенням, обладнанням і витратними матеріалами відповідно до встановлених норм:

- Приміщення БО «Еволюція» професійно оснащено згідно з санітарно-гігієнічними нормами та відповідає вимогам ДБН і правил протипожежної безпеки для цілодобового перебування клієнтів. Воно забезпечене спеціально обладнаними кімнатами та сучасною технікою. Система опалення працює на газовому котлі, а підключений генератор потужністю 8 кВт забезпечує безперебійну роботу будівлі під час планових відключень електроенергії. Всі комунікації перебувають у задовільному стані.

2. Наявність документів, що підтверджують кваліфікацію працівників надавача соціальної послуги:

У штаті організації працюють 9 соціальних працівників, кожен з яких має відповідні дипломи та сертифікати, що підтверджують їхню кваліфікацію відповідно до державних стандартів. Це

забезпечує високий рівень професіоналізму та компетентності в наданні соціальних послуг. Кожен працівник проходить навчання та сертифікацію, що відповідає чинним вимогам та стандартам у сфері соціальної роботи.

Серед цих працівників є 4 соціальні працівники, які працюють за принципом «рівний - рівному». Це означає, що вони мають особистий досвід боротьби з проблемами, подібними до тих, з якими стикаються їхні клієнти, і можуть надати підтримку з особистого досвіду. Такий підхід сприяє більш ефективному взаєморозумінню та довірі між працівниками і клієнтами, оскільки клієнти відчувають, що отримують допомогу від людей, які пройшли через подібні випробування і розуміють їхні проблеми зсередини.

3. Наявність графіків проведення занять для навчання, підвищення кваліфікації та атестації працівників:

Працівники організації щонайменше раз на рік проходять курси та/або тренінги для підвищення кваліфікації, що є важливою складовою їхнього професійного розвитку та компетентності. Регулярне навчання дає можливість працівникам залишатися в курсі новітніх тенденцій та стандартів у сфері соціальної роботи, що особливо важливо в умовах постійно змінюваних соціальних викликів. Такі курси та тренінги охоплюють різноманітні аспекти, включаючи новітні методики роботи з клієнтами, сучасні підходи до вирішення соціальних проблем, а також правові та етичні питання. Завдяки цьому працівники організації не лише покращують свої знання та навички, але й набувають впевненості у своїй здатності ефективно допомагати клієнтам, забезпечуючи їм високоякісну підтримку та супровід.

4. Частка працівників, які відвідали курси, семінари, тренінги з метою підвищення рівня кваліфікації:

50% працівників організації взяли участь у курсах підвищення кваліфікації, що є важливим елементом для постійного розвитку та вдосконалення їхніх професійних навичок. Ці курси дозволяють працівникам не лише оновлювати свої знання відповідно до новітніх стандартів та вимог, але й засвоювати передові методики та підходи у сфері соціальної роботи. Постійне навчання сприяє підвищенню ефективності роботи, дозволяє краще розуміти потреби клієнтів та знаходити інноваційні рішення для їхнього вирішення. Це, в свою чергу, позитивно впливає на якість надання соціальних послуг та зміцнює довіру клієнтів до організації.

5. Наявність у працівників надавача соціальної послуги особистих медичних книжок із записами про проходження обов'язкових медичних оглядів:

Усі працівники організації мають особисті медичні книжки, які регулярно оновлюються відповідно до вимог чинного законодавства. Ці медичні книжки містять записи про проходження обов'язкових медичних оглядів, що здійснюються щонайменше раз на рік. Регулярне оновлення інформації в медичних книжках є важливою складовою забезпечення безпеки як працівників, так і клієнтів організації. Завдяки систематичному контролю за станом здоров'я персоналу, організація гарантує, що всі працівники мають належний рівень фізичної та психологічної готовності для надання якісних соціальних послуг.

6. Наявність особових справ клієнтів:

Усі клієнти організації мають особові справи, які ретельно ведуться та зберігаються відповідно до встановлених стандартів. Ці особові справи є важливим інструментом для моніторингу та забезпечення якості наданих послуг. Вони містять усі необхідні документи, такі як акти оцінки потреб, індивідуальні плани реабілітації, медичні виписки та інші офіційні записи. Це дозволяє фахівцям відстежувати прогрес кожного клієнта, здійснювати регулярні перевірки та вносити корективи у процес реабілітації. Такий підхід забезпечує індивідуалізацію допомоги та сприяє досягненню кращих результатів у реабілітації клієнтів.

7. Наявність індивідуальних планів надання соціальної послуги, що відповідають індивідуальним потребам клієнтів, їхнім гендерним та віковим особливостям:

Всі отримувачі соціальної послуги в БО «Еволюція» отримують індивідуальні плани, які ретельно розробляються на основі їхніх унікальних потреб та обставин. Процес створення цих планів включає кілька етапів:

- **Оцінка потреб:** Спочатку проводиться детальна оцінка фізичного, психологічного та соціального стану отримувача послуги. Це дозволяє виявити конкретні проблеми та визначити ключові напрямки роботи.
- **Врахування гендерних та вікових особливостей:** При розробці плану беруться до уваги гендерні та вікові особливості отримувача послуги. Це забезпечує, що всі заходи і підходи, включені в план, відповідають його соціокультурним контекстам, а також фізіологічним та психологічним потребам на різних етапах життя.
- **Розробка індивідуального плану:** На основі зібраної інформації формується індивідуальний план реабілітації, що включає конкретні цілі, завдання, методи і заходи для досягнення цих цілей.
- **Корегування:** Індивідуальні плани переглядаються та корегуються відповідно до змін у стані отримувача послуги та його прогресу в реабілітації. Це дозволяє адаптувати стратегії роботи, щоб забезпечити максимальну ефективність та досягнення запланованих результатів.
- **Участь клієнта:** Отримувач послуги активно залучається до процесу розробки та реалізації плану, що підвищує його мотивацію до виконання заходів, визначених у плані, і сприяє досягненню позитивних результатів.

Цей підхід дозволяє забезпечити індивідуальний підхід до кожного отримувача соціальної послуги, що значно підвищує ефективність реабілітаційного процесу та сприяє тривалому утриманню від вживання наркотичних засобів чи психотропних речовин.

8. Частка індивідуальних планів, скорегованих після повторного оцінювання стану, індивідуальних потреб і досягнень клієнтів:

42% індивідуальних планів отримувачів соціальних послуг були скореговані після повторного оцінювання їхнього стану та потреб. Це свідчить про високий рівень адаптації програм реабілітації до змін у стані здоров'я та життєвих обставин клієнтів. Після повторного

оцінювання фахівці вносять корективи до індивідуальних планів, щоб забезпечити максимальну ефективність послуг і відповідати на нові виклики та потреби клієнтів. Такий підхід допомагає гарантувати, що реабілітація відповідає актуальному стану клієнтів і сприяє їх подальшому відновленню та інтеграції в суспільство.

9. Кількість скарг і подяк від клієнтів щодо якості наданої соціальної послуги:

- Організація не отримала жодної скарги від клієнтів, натомість було отримано 37 подяк від тих, хто успішно пройшов курс реабілітації.

10. Кількість проведених внутрішніх оцінок якості надання соціальної послуги:

У 2023 році БО «Еволюція» провела одну внутрішню оцінку якості надання соціальної послуги, яка є важливим елементом постійного моніторингу та вдосконалення процесів реабілітації. Ця оцінка мала на меті забезпечити високий рівень обслуговування, відповідність наданих послуг встановленим стандартам, а також виявити можливі сфери для покращення.

Команда організації провела детальний аналіз усіх аспектів надання послуг. Зокрема, було оцінено:

- Відповідність планів реабілітації індивідуальним потребам клієнтів.
- Ефективність виконання запланованих заходів.
- Дотримання працівниками встановлених норм і стандартів у процесі роботи.
- Відгуки отримувачів послуг щодо їхнього досвіду та задоволення послугами.

Цей процес внутрішньої оцінки підтвердив відданість БО «Еволюція» до постійного вдосконалення та забезпечення високого рівня соціальної допомоги. Організація прагне не лише відповідати, а й перевершувати очікування своїх клієнтів, надаючи їм якісну та ефективну підтримку у боротьбі з залежністю.