

ЗАТВЕРДЖЕНО

ДИРЕКТОР БО БО «МЕМОРІ 86»

МІГУЛЯ ЄВГЕН

3.02.2025



Політика забезпечення якості надання соціальних послуг Благодійної організації «Благодійний фонд Меморі 86»

1. Загальні положення.

- 1.1. Благодійна організація «Благодійний фонд Меморі 86» (далі – Фонд) прагне забезпечити високу якість соціальних послуг, що надаються бенефіціарам, відповідно до їхніх потреб і статутних цілей Фонду.
- 1.2. Ця Політика забезпечення якості надання соціальних послуг (далі – Політика) визначає принципи, підходи та процедури для гарантування ефективності, доступності та відповідності соціальних послуг стандартам якості.
- 1.3. Метою Політики є:
 - Забезпечення гідного рівня підтримки для вразливих груп населення;
 - Підвищення довіри бенефіціарів, донорів і партнерів до діяльності Фонду;
 - Постійне вдосконалення процесів надання соціальних послуг.
- 1.4. Політика базується на положеннях Закону України «Про соціальні послуги», а також враховує рекомендації міжнародних стандартів у сфері соціальної роботи.

2. Визначення термінів

- 2.1. Соціальні послуги – комплекс заходів, спрямованих на підтримку осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах (далі – бенефіціари), включаючи натуральну допомогу, консультування, представництво інтересів, соціальну адаптацію, догляд вдома, транспортні послуги.
- 2.2. Якість соціальних послуг – ступінь відповідності послуг потребам бенефіціарів, державним стандартам та очікуванням зацікавлених сторін.
- 2.3. Бенефіціар – особа або група осіб, які отримують соціальні послуги від Фонду.

3. Принципи забезпечення якості.

- 3.1. Орієнтація на бенефіціара: послуги надаються з урахуванням індивідуальних потреб, гідності та прав кожної особи.

3.2. Доступність: Фонд забезпечує рівний доступ до послуг всім потребуючим особам без дискримінації за ознаками статі, віку, національності чи іншими характеристиками, у разі якщо проектом не передбачене надання послуг конкретній гендерній чи віковій групі.

3.3. Професіоналізм: послуги надаються кваліфікованим персоналом або партнерами з відповідним досвідом.

3.4. Прозорість: процеси надання послуг є відкритими для бенефіціарів і підзвітними донорам.

3.5. Безперервне вдосконалення: Фонд регулярно оцінює та покращує якість своїх послуг на основі зворотного зв'язку та аналізу результатів.

4. Сфера застосування.

4.1. Політика застосовується до всіх соціальних послуг, що надаються Фондом*, зокрема:

- надання натуральної допомоги- продуктів харчування, предметів та засобів особистої гігієни, санітарно- гігієнічних засобів та засобів догляду, одягу, взуття та інших предметів першої необхідності; організація харчування; забезпечення паливом; пошиття одягу; ремонт одягу та/або взуття; перукарські послуги; прання білизни та одягу; ремонтні роботи; обробіток присадибної ділянки, косіння трави біля будинку, рубання та розпилювання дров; косметичне, вологе генеральне прибирання тощо.

- консультування - допомога в аналізі життєвої ситуації, визначення основних проблем, шляхи їх вирішення, складання плану виходу зі складної життєвої ситуації; психологічне консультування; надання інформації про соціально-безпечну поведінку.

- інформування- надання інформації з питань соціального захисту населення, у тому числі переліку та адреси надавачів соціальних послуг, умов їх отримання, тарифів на платні соціальні послуги; гадання інформації щодо отримання медичної, правової допомоги, адміністративних послуг та інших видів допомоги, робіт, послуг.

- представництво інтересів- ведення переговорів від імені отримувача соціальних послуг за його дорученням (за бажанням нотаріально оформленим); допомога в оформленні або відновленні документів; сприяння в реєстрації місця проживання або перебування; допомога у розшуку рідних та близьких, у відновленні родинних та соціальних зв'язків; сприяння у забезпеченні доступу до ресурсів і послуг за місцем проживання/перебування, встановлені зв'язків з іншими фахівцями, службами, організаціями, підприємствами, органами, закладами, установами тощо; допомога в забезпеченні технічними засобами реабілітації.

- соціальна адаптація- навчання, формування та розвиток соціальних навичок, умінь, соціальної компетенції; представництво інтересів; корекція психологічного стану та поведінки у повсякденному житті; надання психологічної підтримки, посередництво та консультування; допомога в оформленні документів; сприяння працевлаштуванню; допомога у зміцненні/відновленні родинних та суспільно-корисних зв'язків; організація клубів за інтересами, клубів активного довголіття, університетів третього віку; допомога в організації денної зайнятості та дозвілля; сприяння організації та діяльності груп само- та взаємодопомоги.

- догляд вдома- допомога в самообслуговуванні (дотримання особистої гігієни, рухового режиму, годування), пересуванні в побутових умовах, веденні домашнього господарства (закупівля та доставка продуктів харчування, ліків та інших товарів, приготування їжі, косметичне прибирання житла, оплата комунальних платежів, прання білизни, дрібний ремонт одягу), в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами (виклик лікаря, працівників комунальних служб, транспортних служб того); навчання навичок самообслуговування; допомога в забезпеченні технічними засобами реабілітації, навчання навичок користування ними; психологічна підтримка; інформування та представництво інтересів).

- транспортні послуги- перевезення осіб з числа маломобільних груп населення з використанням спеціального транспортного засобу (мікроавтобуса), соціального таксі, з супроводжуючим або придбання (компенсація) вартості пального, одноразова транспортна послуга для осіб, які з об'єктивних (обґрунтованих) причин, не можуть скористатись громадським транспортом, щоб дістатися до закладу, який надає соціальні, адміністративні послуги, медичну допомогу, здійснює реабілітацію.

* перелік послуг залежить від конкретного проєкта, що реалізується.

5. Процедури забезпечення якості.

5.1. Планування послуг:

- перед наданням послуг проводиться оцінка потреб бенефіціарів (анкетування, співбесіди),
- розробляються індивідуальні плани підтримки за необхідності.

5.2. Кваліфікація персоналу:

- працівники та волонтери проходять навчання з надання соціальних послуг (не рідше одного разу на рік),
- залучаються спеціалісти (психологи, юристи, медики) за потреби.

5.3. Моніторинг і оцінка:

- Фонд веде облік наданих послуг (кількість бенефіціарів, обсяг допомоги),
- збирається зворотний зв'язок від бенефіціарів через опитування, анкетування чи скарги,
- щоквартально проводиться внутрішній аналіз якості послуг.

5.4. Управління ризиками:

- ідентифікуються потенційні ризики (наприклад, затримка поставок, недостатня кваліфікація персоналу),
- розробляються плани реагування на такі ризики.

6. Критерії якості соціальних послуг.

6.1. Послуги вважаються якісними, якщо вони:

- своєчасні: надаються в обумовлені терміни;
- відповідні: відповідають потребам бенефіціарів;
- ефективні: досягають поставлених цілей (наприклад, покращення умов життя);
- безпечні: не завдають шкоди здоров'ю чи гідності отримувачів.

6.2. Фонд орієнтується на стандарти, визначені Законом України «Про соціальні послуги», а також на кращі практики благодійних організацій.

7. Зобов'язання Фонду.

7.1. Забезпечувати конфіденційність даних бенефіціарів відповідно до Політики захисту даних Фонду.

7.2. Надавати послуги безкоштовно або на умовах, визначених донорами чи програмами.

7.3. Реагувати на скарги бенефіціарів протягом 10 робочих днів з моменту їх отримання.

8. Відповідальність.

- 8.1. Директор Фонду відповідає за впровадження Політики та призначення відповідальних осіб.
- 8.2. Працівники та волонтери зобов'язані дотримуватися процедур і стандартів, визначених цією Політикою.
- 8.3. У разі виявлення порушень (наприклад, неналежної якості послуг) проводиться розслідування, а винні особи несуть дисциплінарну відповідальність.

9. Моніторинг і звітність.

- 9.1. Фонд щорічно готує звіт про якість соціальних послуг, який включає:
- кількість охоплених бенефіціарів;
 - типи наданих послуг;
 - результати зворотного зв'язку;
 - висновки та рекомендації щодо вдосконалення.
- 9.2. Звіт подається донорам і публікується на сайті Фонду <https://bfvc.zp.ua/> у знеособленій формі.

10. Зміни до Політики.

- 10.1. Фонд може вносити зміни до Політики за рішенням керівництва. Оновлена версія затверджується і публікується на сайті Фонду.

11. Контактна інформація.

- 11.1. За питаннями щодо Політики звертайтеся:
- Адреса: 69035, вул.Сєдова 3, Запоріжжя
 - Електронна пошта: complaintsmemory86@gmail.com
 - Телефон: 0952342550