**Додаток 3**

**ЗВІТ**

**комісії з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, які надаються в Калуській міській територіальній громаді, про проведення моніторингу та оцінки якості соціальної послуги «соціальна реабілітація осіб з інтелектуальними та психічними порушеннями» та «соціальна адаптація» у комунальному закладі «Центр комплексної реабілітації дітей з інвалідністю «Добродія Калуська» за 2023 рік.**

На виконання Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 449, наказу Міністерства соціальної політики України від 27 грудня 2013 року № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», розпорядженням міського голови м.Калуша від 27.12.2023 № 297 -р затверджено склад комісії з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, які надаються в Калуській міській територіальній громаді (далі – комісія з проведення зовнішнього оцінювання), Положення про комісію з проведення зовнішнього оцінювання та План заходів щодо проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, які надаються в Калуській міській територіальній громаді. Відповідно до плану заходів, до управління соціального захисту населення Калуської міської ради (далі - Управління) подано надавачами соціальних послуг в Калуській міській територіальній громаді - територіальним центром соціального обслуговування м.Калуша, Калуським міським центром соціальних служб, комунальним закладом «Центр комплексної реабілітації для дітей з інвалідністю «Добродія Калуська» (далі - надавачі соціальних послуг) результати внутрішньої оцінки, після проведення ними внутрішнього оцінювання якості наданих соціальних послуг за попередній рік. На виконання розпорядження міського голови від 27.12.2023 № 297 «Про проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» та з метою визначення відповідності наданих соціальних послуг державним стандартам та потребам отримувачів, удосконалення організації наданих послуг в управлінні наказом начальника управління від 11.11.2021 № 53 «Про проведення моніторингу надання та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг» створено комісію з проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, які надаються в Калуській міській територіальній громаді (далі – комісія управління), затверджено План заходів щодо проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, які надаються в Калуській міській територіальній громаді. Відповідно до заходів, комісією управління організовано і проведено зовнішню оцінку якості соціальних послуг, які надаються, зокрема комунальним закладом «Центр комплексної реабілітації дітей з інвалідністю «Добродія Калуська».

Згідно Статуту комунального закладу «Центр комплексної реабілітації дітей з інвалідністю «Добродія Калуська» (далі – Центр), затвердженого рішенням Калуської міської ради від 30.06.2022 № 1436, він є закладом системи охорони здоров’я та органів соціального захисту населення, метою діяльності якого є здійснення заходів, спрямованих на розвиток та коригування порушень розвитку дитини з інвалідністю, навчання її основним соціальним та побутовим навичкам, розвиток здібностей, створення передумов для інтеграції у суспільство. Перелік соціальних послуг, які надаються Центром, на час проведення перевірки визначені у статуті, а саме: **«Соціальна реабілітація осіб з інтелектуальними та психічними порушеннями» та «Соціальна адаптація».** Відповідно, з метою визначення відповідності наданих соціальних послуг потребам отримувачів було проведено у комунальному закладі «Центрі комплексної реабілітації дітей з інвалідністю «Добродія Калуська» моніторинг та оцінювання соціальної послуги **«Соціальна реабілітація осіб з інтелектуальними та психічними порушеннями» та «соціальна адаптація»** вимогам наказів Міністерства соціальної політики України від 17.12.2018  № 1901 «Про затвердження Державного стандарту соціальної реабілітації осіб з інтелектуальними та психічними розладами» та від 18.05.2015  № 514 «Про затвердження Державного стандарту соціальної адаптації»**.**

У Центрі здійснено поетапне виконання наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904, зокрема: затверджено термін проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг; затверджено склад комісії з моніторингу та оцінки якості соціальних послуг; призначено відповідальну особу за організацію і проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, узагальнення даних та подачі звіту; також призначено відповідальну особу за розроблення анкет, опитувальників для вивчення рівня задоволення отримувачів соціальних послуг, їх заповнення і аналіз; затверджено план організації і проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг тощо. Мета моніторингу та внутрішньої оцінки - визначення відповідності державному стандарту надання працівниками Центру вище вказаних послуг та удосконалення роботи з їх надання.

Відповідно до наказу Міністерства соціальної політики від 27.12.2013 року № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», застосовувалися такі показники оцінки якості соціальних послуг:

* адресність та індивідуальний підхід;
* результативність;
* своєчасність;
* доступність та відкритість;
* зручність для громадян;
* повага до одержувачів соціальної послуги;
* професійність працівників територіального центру.

Під час проведення моніторингу застосовувалися такі методи оцінки:

1. Анкетування одержувачів соціальних послуг.
2. Проведення консультацій (співбесід) з одержувачами соціальної послуги.
3. Спостереження за процесом надання соціальної послуги.
4. Самооцінка персоналу, що надає соціальну послугу.
5. Анкетування працівників, що надають соціальну послугу.
6. Вивчення відповідної документації.

Пріоритетні завдання у проведенні оцінки полягали у:

* дотриманні вимог до соціальних послуг, встановлених Державними стандартами;
* оптимізація роботи відділення, яке надає послуги;
* підвищення рівня професійної компетентності персоналу;
* дотримання встановленого рівня якості соціальних послуг та його підвищення;
* визначення результативності надання соціальних послуг;
* виявлення випадків порушення чи недотримання законодавчих та нормативно-правових актів, що регулюють надання соціальних послуг, вжиття заходів щодо їх усунення та аналіз причин, внаслідок яких відбулися такі порушення;
* виявлення позитивних і негативних тенденцій у процесі надання соціальних послуг, підготовка пропозицій щодо вдосконалення процесу надання соціальних послуг й поширення успішного досвіду.

1. За результатами проведення зовнішньої оцінки якості соціальної послуги **«Соціальна реабілітація осіб з інтелектуальними та психічними порушеннями»** у комунальному закладі «Центр комплексної реабілітації дітей з інвалідністю «Добродія Калуська» виявлено наступне.

Для проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги «Соціальна реабілітація осіб з інтелектуальними та психічними порушеннями» (далі-соціальна реабілітація) застосовувались:

- показники якості соціальної послуги «Соціальна реабілітація осіб з інтелектуальними та психічними порушеннями», затверджених наказом Міністерства соціальної політики України від 17.12.2018  № 1901 «Про затвердження Державного стандарту соціальної реабілітації осіб з інтелектуальними та психічними розладами»,

- рекомендації щодо шкали оцінки якості соціальних послуг, наведені у додатку 2 Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, затверджених наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904.

З метою вивчення зворотньої думки отримувачів соціальної послуги комісією було проведено анкетування отримувачів соціальних послуг, аналіз анкетування одержувачів соціальних послуг у Центрі, їх законних представників, аналіз відгуків щодо організації та надання соціальних послуг.

Метою анкетування є отримання об'сктивної інформації, необхідної для оцінки та поліпшення якості надання соціальної послуги «Соціальна реабілітація осіб з інтелектуальними та психічними порушеннями». В опитуванні прийняло участь 10 oci6. Анкетування відбувалось за формою, визначеною Постановою КМУ від 01.06.2020 № 449. Було встановлено, що опитані отримувачі соцпослуг задоволені якістю та періодичністю надання послуг, з’ясовано їх побажання щодо підвищення якості послуг.

Більшість отримувачів соціальних послуг звертаються в Центр неодноразово, що говорить про потребу в допомозі та довіру до працівників Центру у вирішенні складних життєвих обставинах.

Переважна більшість опитаних дізналися про роботу Центру від працівників, інші від знайомих та з засобів масової інформації. Результати анкетування показують, що переважна більшість опитаних потребує комплексу соціальних послуг, які надаються Центром.

Можна зробити висновок, що у своїй роботі фахівці Центру намагаються знайти індивідуальний підхід до кожного клієнта та надати соціальні послуги відповідно до їх потреб та можливостей.

Переважна більшість опитаних задоволені роботою та відзначають високий рівень послуг .

Більшість респондентів відмітили покращення психоемоційного стану отримувачів соціальних послуг.

Проаналізувавши результати опитування, комісія з зовнішньої оцінки якості прийшла до висновку, що переважна кількість опитаних позитивно оцінює роботу надавачів соціальної послуги, задоволення індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги, дотримання вимог й показників забезпечення якості, встановлених у Державному стандарті.

Протягом 2023 року у Центрі перебувало 58 дітей віком від 3 до 17 років, з них послуги з соціальної реабілітації отримали 58 осіб.

Протягом звітного року було припинено надання послуг соціальної реабілітації – 18 особам - завершення реабілітації дітей з інвалідністю (з продовженням реабілітаційного процесу в домашніх умовах)

Центр сприяє створенню умов для всебічного розвитку, засвоєння вихованцями знань, умінь і навичок з метою підготовки їх до здобуття дошкільної освіти, з подальшим здобуттям дітьми базової та повної загальної середньої освіти, професійно-технічної та вищої освіти з урахуванням рекомендацій лікарів. Надає кваліфіковану допомогу дітям з інвалідністю у здійсненні корекції психофізичного розвитку за індивідуальною програмою реабілітації та залучення для участі в цій програмі батьків або законного представника. Центр також надає реабілітаційні послуги згідно з індивідуальною програмою, здійснює підготовку батьків дітей з інвалідністю до продовження реабілітаційного процесу з дітьми з інвалідністю поза межами Центру. Займається наданням дітям з інвалідністю комплексної соціальної, психологічно-педагогічної та інших видів реабілітації, оволодінням дітьми з інвалідністю професійними навичками. У разі потреби, послуги з соціального та педагогічного патронату на дому надає служба соціального патронату Центру.

Основні заходи, що становлять зміст соціальної послуги соціальної реабілітації осіб з інтелектуальними та психічними розладами у Центрі, передбачають: навчання, формування, розвиток і підтримку соціально-побутових навичок (самообслуговування, комунікації, позитивної поведінки, приготування їжі, користування грошима, орієнтування тощо); психологічну підтримку, у тому числі шляхом організації та координації підтримки за принципом «рівний - рівному»; нормалізацію психосоціального стану і підвищення якості життя; організацію дозвілля, спортивно-оздоровчої, технічної та художньої діяльності, працетерапії тощо; надання інформації з питань соціального захисту населення. Зміст соціальної послуги соціальної реабілітації та її обсяг для кожного отримувача соціальної послуги соціальної реабілітації визначається індивідуально залежно від ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги соціальної реабілітаці та зазначаються в індивідуальному плані.

Підставою для отримання соціальної послуги є звернення особи чи законного представника із заявою та документом, що посвідчує особу. Рішення про надання чи відмову у наданні соціальних послуг приймається на засіданні реабілітаційної комісії, про що видається відповідний наказ.

Протягом 2023 року Центром було прийнято 18 дітей.

Зарахування дітей з інвалідністю здійснюється Центром відповідно до надісланих документів управлінням соціального захисту населення Калуської міської ради. Зараховуються діти віком від 3 до 18 років з фізичними або розумовими вадами розвитку, які отримали статус особи з інвалідністю. У виняткових випадках можливе продовження терміну перебування дитини з інвалідністю після досягнення нею 18 років на один рік з метою завершення виконання індивідуального плану реабілітації. Термін курсу реабілітації визначається реабілітаційною комісією Центру після проведення відповідного тестування дитини з інвалідністю. Батьків або законного представника дитини з інвалідністю повідомляють про курс реабілітації дитини.

Соціальні послуги надаються згідно індивідуального плану. Індивідуальний план складається за участю отримувача соціальної послуги/ його законного представника / члена його сім’ї / представника органу опіки та піклування протягом 3 робочих днів із дня визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги. Індивідуальний план надання соціальної послуги за формою, затвердженою Державним стандартом у двох примірниках та підписується отримувачем соціальної послуги соціальної реабілітації / його законним представником / членом його сім’ї / представником органу опіки та піклування та керівництвом Центру. Індивідуальний план містить:

загальні відомості про отримувача соціальної послуги;

заходи, що проводяться під час надання соціальної послуги,;

періодичність і строк виконання заходів;

відомості про виконавців заходів;

дані щодо моніторингу результатів надання соціальної послуги та перегляду індивідуального плану (за потреби).

Індивідуальний план переглядається через місяць після його складання, у разі потреби, здійснюється корегування.

Із кожним потенційним отримувачем соціальної послуги/ його законним представником (за наявності) / членом його сім’ї / представником органу опіки та піклування не пізніше ніж через 3 робочі дні після прийняття рішення про надання соціальної послуги укладається договір про надання соціальних послуг. Договір укладається у двох примірниках, один з яких надається отримувачу соціальної послуги/ його законним представником (за наявності) / членом його сім’ї / представником органу опіки та піклування.

При проведенні аналізу дотримання строків встановлено, що терміни, визначені Державним стандартом з надання соціальної послуги, дотриманні. Рішення про надання соціальної послуги, визначення індивідуальних потреб, підготовка індивідуального плану, укладання договору здійснюється у встановлений строк.

Соціальна послуга соціальної реабілітації надається постійно або тимчасово (протягом часу визначеного в індивідуальному плані).

Протягом року проводилися корекційно-розвивальні заняття спрямовані на розвиток і відновлення психічних процесів (пам’ять, увага, мислення, сприймання, уява), та корекції психологічного стану та поведінки у повсякденному житті.

Щомісяця протягом 2023 року психологами Центру проводилася супервізія.

До виконання індивідуального плану по зміцненню і відновленню родинних зв’язків були проведені заходи: практичне заняття для батьків і дітей «Миті сімейного щастя», родинне свято «Ми одна сім’я», проведено практичне заняття для батьків і тренінг на тему «На зустріч один одному», заняття з арт-терапії, для психологічного розвантаження та заняття психоемоційної напруги, заняття з психомоторного розвитку, піскова терапія.

Також протягом звітного року проводилися заняття спрямовані на:

* розвиток уваги, пам’яті, мислення;
* розвиток творчих здібностей;
* розвиток емоційної регуляції поведінки дітей;
* розвиток комунікативних функцій дітей та їх соціалізації;
* розвиток соціальних навичок;
* підтримку навичок користування побутовими приладами, орієнтування у населеному пункті., підтримка належних житлових умов;
* розвиток сенсорно-моторних здібностей;
* розвиток тактильних відчуттів;
* розвиток психомоторики.

Соціальна послуга соціальної реабілітації осіб з інтелектуальними та психічними розладами надається в приміщенні Центру, яке є орендованим. Приміщення знаходиться на першому поверсі будівлі обладнане пандусом, що є безперешкодним доступом для відвідувачів. У приміщенні Центру розміщені інформаційні стенди з відповідними матеріалами, також періодично інформація розміщується на сайті Калуської міської ради. Серед отримувачів соціальної послуги розповсюджуються матеріали, буклети, листівки.

Фахівці Центру застосовують індивідуальний підхід, враховуючи фізичний та психологічний стан отримувача соціальної послуги. Отримувачі соціальної послуги проінформовані про свої права і обов’язки, про захист персональних даних, про порядок вирішення спорів (зазначені в договорі). Серед отримувачів соціальної послуги розповсюджуються інформаційні матеріали, буклети, листівки. Проводяться бесіди з отримувачем соціальної послуги та членами їх сімей.

Фахівці Центру ввічливо та коректно ставляться до отримувачів соціальної послуги. За період оцінювання фактів негуманних та дискримінаційних дій щодо отримувачів соціальної послуги не зафіксовано, зберігають у таємниці конфіденційну інформацію, отриману в процесі роботи;

В Центрі по штату 18 працівників, з них 9 педагогів. Штатний розпис сформовано відповідно до розпорядження міського голови. Розроблені та затверджені посадові інструкції, наявні документи про освіту фахівців, що надають соціальні послуги. Фахівці Центру забезпечені робочим місцем, обладнанням, інвентарем, витратними матеріалами та робочим одягом, необхідним для виконання їхніх обовязків із проведенням соціальної реабілітації.

Центр здійснює свою діяльність на підставі статуту комунального закладу «Центр комплексної реабілітації дітей з інвалідністю «Добродія Калуська», затвердженого рішенням Калуської міської ради від 30.06.2022 року №1436. Ведення документації здійснюється належним чином. Фахівці Центру володіють необхідними знаннями і навичками відповідно до кваліфікаційних вимог. Протягом 2023 року 2 працівники пройшли курси підвищення кваліфікації при громадській організації «Гармонія розвитку» (м.Київ) участь в практикумі «Сенсорна інтеграція: базові сенсорні системи. Сенсомоторна корекція». Троє працівників успішно пройшли атестацію і їм присвоєнно категорію «спеціаліст першої категорії». Фахівці запобігають професійному (емоційному) виснаженню надавачів соціальної послуги, зокрема, шляхом організації обміну досвідом та супервізій. Протягом року щомісяця психологами закладу проводилися супервізії.

Внутрішня оцінка якості надання соціальної послуги працівників здійснювалася шляхом самооцінки на щотижневих моніторингових нарадах.

Ефективніть надання соціальної послуги соціальної реабілітації визначається під час проведення внутрішнього оцінювання якості зазначеної соціальної послуги один раз в рік. Центр здійснює опитування отримувачів соціальної послуги з метою отримання відгуків щодо організації та надання соціальної послуги соціальної реабілітації. Щомісячно здійснюється моніторинг якості соціальних послуг на оперативній нараді по регулюванню надання соціальних послуг. Щопівроку проводиться аналіз результатів якості надання соціальних послуг.

ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ  
надання соціальної послуги «Соціальна реабілітація осіб з інтелектуальними та психічними розладами»

1. Кількісні показники:

кількість скарг та результати їх розгляду (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги ) - 0;

кількість подяк (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги) – 100%;

чисельність отримувачів соціальної послуги, у яких відбулося покращення/погіршення емоційного, психологічного, фізичного стану за оцінкою мультидисциплінарної команди, з них жінки - 58;

кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги (100% від загальної кількості звернень) – 58 (100%);

чисельність працівників, які мають відповідну фахову освіту (87 %) - 13;

чисельність працівників, які підвищили рівень кваліфікації (11,2%) - 2.

2. Якісні показники:

1) ***адресність та індивідуальний підхід*** - **100%:**

критерії оцінювання:

наявність визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги (% від загальної кількості отримувачів соціальної послуги ) – 100%;

наявність підписаного індивідуального плану надання соціальної послуги, що відповідає визначеному ступеню індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги (% від загальної кількості отримувачів соціальної послуги ) – 100%;

перегляд індивідуального плану надання соціальної послуги (% від загальної кількості отримувачів соціальної послуги соціальної реабілітації) – 100%;

Згідно звернень громадян визначено індивідуальні потреби у соціальних послугах. Всі особові справи отримувачів соціальної послуги містять індивідуальні плани, які відповідають визначеним індивідуальним потребам, договір про надання соціальної послуги. Перегляд індивідуальних планів здійснюється відповідно до вимог Державного стандарту у визначені терміни. Згідно проведеного опитування 100% опитаних підопічних задоволені якістю наданих послуг, що відображається покращенням емоційного, психологічного стану отримувачів соціальної послуги, позитивними змінам у процесі їх надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась.

2) ***результативність - 100%***:

критерії оцінювання:

рівень задоволеності соціальною послугою (за оцінками отримувачів соціальної послуги) – 100%;

проведено внутрішній моніторинг якості надання соціальної послуги;

Під час проведення моніторингу отримувачі соціальних послуг позитивно оцінили ставлення до них соціальних робітників 100%.

Затверджено річний план заходів по напрямках роботи з отримувачами соціальних послуг, проводяться щомісячні аналітичні наради щодо покращення роботи.

3) ***своєчасність* 100 %:**

критерії оцінювання:

прийнято рішення щодо надання соціальної послуги, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги соціальної реабілітації, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги відповідно до встановлених строків – 100%;

складено та підписано договорів про надання соціальної послуги відповідно до встановлених строків – 100%;

встановлено відповідність строків та термінів надання соціальної послуги, зазначених в індивідуальному плані надання соціальної послуги – 100%;

Рішення про надання соціальної послуги чи відмови у її наданні приймаються засіданням реабілітаційної комісії протягом 3 календарних днів з моменту подачі заяви. Визначення ступеня індивідуальних потреб та складання індивідуального плану здійснюється з дотриманням термінів 100%. Двосторонній договір підписується з кожним отримувачем вчасно 100%. Строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у договорі. Щопівроку згідно графіку засідань реабілітаційної комісії проводиться аналіз результатів якості надання соціальної послуги.

4) ***доступність та відкритість -98%***:

критерії оцінювання:

наявні приміщень із розумним пристосуванням чи універсальним дизайном відповідно до державних будівельних норм і стандартів, а також вимог, визначених цим Державним стандартом – 98%;

наявні спеціально обладнані пандуси, інші пристосування для безперешкодного доступу отримувачів соціальної послуги соціальної реабілітації до суб’єкта, що надає соціальну послугу соціальної реабілітації - 100%;

наявні оформлені стенди з інформацією для отримувачів соціальної послуги соціальної реабілітації про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги соціальної реабілітації, в тому числі доступних для сприйняття особами з порушеннями зору, особами, які пересуваються в кріслах колісних, та особами з інтелектуальними порушеннями - 98%;

наявні довідники, буклети та інші витратні матеріали, газетні статті, записи радіо- та телепрограм щодо надання соціальної послуги соціальної реабілітації – 100%.

Приміщення Центру відповідає санітарним та протипожежним вимогам, забезпечено водопостачанням і водовідведенням, освітленням, опаленням згідно вимогам законодавства;

Центр забезпечений твердим і м’яким інвентарем.

5) ***повага до отримувача соціальної послуги соціальної реабілітації - 100%***:

критерії оцінювання:

відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ставлення до них надавачів соціальної послуги – 100%;

наявні оформлені стенди із зазначенням інформації про правозахисні організації, порядок подання та розгляду скарг - 100%;

наявні у договорі про надання соціальної послуги соціальної реабілітації положення щодо дотримання принципу конфіденційності – 100%;

наявна скринька для скарг і пропозицій.

Працівники Центру ввічливо та коректно ставляться до клієнтів під час здійснення своїх посадових обов’язків, зберігають в таємниці конфіденційну інформацію, отримане в процесі виконання службових обов’язків. Фактів негуманних і дискримінаційних дій щодо отримувачів послуг не зафіксовано.

6) ***професійність 100%***:

критерії оцінювання:

сформований відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації суб’єкта, що надає соціальну послугу соціальної реабілітації, штатний розпис – 100%;

затверджені посадові інструкції та їх відсоток від загальної кількості посад- 100%;

затверджені графіки проведення навчання, підвищення кваліфікації та атестації соціальних працівників – 99%;

наявні документи про освіту (державного зразка) надавачів соціальної послуги соціальної реабілітації – 100%;

наявні особисті медичні книжки надавачів соціальної послуги – 100%;

наявність обладнання, інвентарю, витратних матеріалів, робочого одягу тощо, необхідних для надання соціальної послуги – 100% ;

наявні заходів з покращення діяльності суб’єкта, що надає соціальну послугу, з урахуванням результатів оцінювання якості надання соціальної послуги.

Щороку надавачі соціальних послуг проходять медичні огляди. Один раз на місяць проводяться наради з виробничих питань.

Показник професійність складає 100%.

Комісія з оцінки якості соціальних послуг працювала поетапно: збирались дані та показники щодо надання соціальних послуг установою, проведено анкетування, проаналізовано отримані дані, за результатами були визначені заходи на покращення стану надання соціальних послуг.

Засідання комісії оформлялися протоколом. Внутрішня оцінка якості надання соціальних послуг визначалась із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг.

Зовнішня оцінка якості соціальної послуги соціальної реабілітації в цілому:

- узагальнений статус „добре”;

- рекомендація по роботі з суб’єктом, що надає соціальну послугу «продовжити роботу суб’єкту”.

**4.Висновок**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 | «Добре» | - | - |
| Повага до гідності отримувача соціальної послуги | «Добре» | - | - |
| Професійність | «Добре» | - | - |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показники кількісні** | **Від 80% до100% (добре)** | **Від 51% до 79% (задовільно)** | **Від 0% до 50% (незадовільно)** |
| кількість подяк (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги | «Добре» | - | - |
| кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги (% від загальної кількості звернень) | Добре» |  |  |
| кількість працівників, які мають відповідну фахову освіту | Добре» |  |  |
| кількість працівників, які підвищили рівень кваліфікації | Добре» |  |  |
| періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги | Добре» |  |  |
| відповідність встановлених показників якості отриманим під час контролю | Добре» |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показники кількісні**  **«кількість скарг»** | **Від 0 % до 20 %**  (**добре)** | **Від 21 % до 50%**  **(задовільно)** | **Від 51% до 100%**  **(незадовільно)** |
| Кількість скарг та результат їх розгляду | «Добре» | - | - |

Оцінка якості соціальних послуг в цілому:

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

Згідно шкали оцінки  якісних та кількісних показників соціальної послуги «Соціальна реабілітація осіб з інтелектуальними та психічними розладами» показники відповідають  встановленому рівню «Добре».

2. За результатами проведення зовнішньої оцінки якості соціальної послуги **«Соціальна адаптація»** у комунальному закладі «Центр реабілітації дітей з інвалідністю «Добродія Калуська» виявлено наступне.

Для проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги «Соціальна адаптація» застосовувались:

- показники якості соціальної послуги «Соціальна адаптація», затверджених наказом Міністерства соціальної політики України від 18.05.2015  № 514 «Про затвердження Державного стандарту соціальної адаптації»,

- рекомендації щодо шкали оцінки якості соціальних послуг, наведені у додатку 2 Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, затверджених наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904.

З метою вивчення зворотньої думки отримувачів соціальних послуг комісією було проведено анкетування отримувачів соціальних послуг, аналіз анкетування одержувачів соціальної послуги у Центрі, їх законних представників, аналіз відгуків щодо організації та надання соціальних послуг.

Метою анкетування є отримання об'сктивної інформації, необхідної для оцінки та поліпшення якості надання соціальної послуги «Соціальна адаптація». В опитуванні прийняло участь 10 oci6. Анкетування відбувалось за формою, визначеною Постановою КМУ від 01.06.2020 № 449. Було встановлено, що опитані отримувачі соціальної послуги задоволені якістю та періодичністю надання послуг, з’ясовано їх побажання щодо підвищення якості послуг.

Більшість отримувачів соціальних послуг звертаються в Центр неодноразово, що говорить про потребу в допомозі та довіру до працівників Центру у вирішенні складних життєвих обставинах.

Переважна більшість опитаних дізналися про роботу Центру від працівників, інші від знайомих та з засобів масової інформації. Результати анкетування показують, що переважна більшість опитаних потребує комплексу соціальних послуг, які надаються Центром.

Можна зробити висновок, що у своїй роботі фахівці Центру намагаються знайти індивідуальний підхід до кожного клієнта та надати соціальні послуги відповідно до їх потреб та можливостей.

Переважна більшість опитаних задоволені роботою та відзначають високий рівень послуг .

Більшість респондентів відмітили покращення психоемоційного стану отримувачів соціальних послуг.

Проаналізувавши результати опитування, комісія з зовнішньої оцінки якості прийшла до висновку, що переважна кількість опитаних позитивно оцінює роботу надавачів соціальної послуги, задоволення індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги, дотримання вимог й показників забезпечення якості, встановлених у Державному стандарті.

Протягом 2023 року у Центрі перебувало 58 дітей віком від 3 до 17 років, з них послуги з соціальної реабілітації отримали 58 осіб.

Протягом звітного року було припинено надання послуг соціальної реабілітації – 18 особам - завершення реабілітації дітей з інвалідністю (з продовженням реабілітаційного процесу в домашніх умовах)

Центр сприяє створенню умов для всебічного розвитку, засвоєння вихованцями знань, умінь і навичок з метою підготовки їх до здобуття дошкільної освіти, з подальшим здобуттям дітьми базової та повної загальної середньої освіти, професійно-технічної та вищої освіти з урахуванням рекомендацій лікарів. Надає кваліфіковану допомогу дітям з інвалідністю у здійсненні корекції психофізичного розвитку за індивідуальною програмою реабілітації та залучення для участі в цій програмі батьків або законного представника. Центр також надає реабілітаційні послуги згідно з індивідуальною програмою, здійснює підготовку батьків дітей з інвалідністю до продовження реабілітаційного процесу з дітьми з інвалідністю поза межами Центру. Займається наданням дітям з інвалідністю комплексної соціальної, психологічно-педагогічної та інших видів реабілітації, оволодінням дітьми з інвалідністю професійними навичками. У разі потреби, послуги з соціального та педагогічного патронату на дому надає служба соціального патронату Центру.

Основні заходи, що становлять зміст соціальної послуги соціальної адаптації у Центрі, передбачають: навчання, формування та розвиток соціальних навичок, умінь, соціальної компетенції, корекція психологічного стану та поведінки в повсякденному житті, надання психологічної підтримки. Зміст соціальної послуги соціальної адаптації та її обсяг для кожного отримувача соціальної послуги соціальної адаптації визначається індивідуально залежно від ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги та зазначаються в індивідуальному плані.

З метою формування позитивної мотивації до навчання та розвитку, а також для розвитку емоційної компетенції, вираження почуттів та навичок участі в колективній роботі, в закладі систематично проходили арт-терапевтичні заняття.

Підставою для отримання соціальної послуги є звернення особи чи законного представника із заявою та документом, що посвідчує особу. Рішення про надання чи відмову у наданні соціальних послуг приймається на засіданні реабілітаційної комісії, про що видається відповідний наказ.

Зарахування дітей з інвалідністю здійснюється Центром відповідно до надісланих документів управлінням соціального захисту населення Калуської міської ради. Зараховуються діти віком від 3 до 18 років з фізичними або розумовими вадами розвитку, які отримали статус особи з інвалідністю. У виняткових випадках можливе продовження терміну перебування дитини з інвалідністю після досягнення нею 18 років на один рік з метою завершення виконання індивідуального плану реабілітації. Термін курсу реабілітації визначається реабілітаційною комісією Центру після проведення відповідного тестування дитини з інвалідністю. Батьків або законного представника дитини з інвалідністю повідомляють про курс реабілітації дитини.

Соціальна послуга надається згідно індивідуального плану. Індивідуальний план складається за участю отримувача соціальної послуги/ його законного представника / члена його сім’ї / представника органу опіки та піклування протягом 3 робочих днів із дня визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги. Індивідуальний план надання соціальної послуги за формою, затвердженою Державним стандартом у двох примірниках та підписується отримувачем соціальної послуги соціальної реабілітації / його законним представником / членом його сім’ї / представником органу опіки та піклування та керівництвом Центру. Індивідуальний план містить:

загальні відомості про отримувача соціальної послуги;

заходи, що проводяться під час надання соціальної послуги,;

періодичність і строк виконання заходів;

відомості про виконавців заходів;

дані щодо моніторингу результатів надання соціальної послуги та перегляду індивідуального плану (за потреби).

Індивідуальний план переглядається через місяць після його складання, у разі потреби, здійснюється корегування.

Із кожним потенційним отримувачем соціальної послуги/ його законним представником (за наявності) / членом його сім’ї / представником органу опіки та піклування не пізніше ніж через 3 робочі дні після прийняття рішення про надання соціальної послуги укладається договір про надання соціальних послуг. Договір укладається у двох примірниках, один з яких надається отримувачу соціальної послуги/ його законним представником (за наявності) / членом його сім’ї / представником органу опіки та піклування.

При проведенні аналізу дотримання строків встановлено, що терміни, визначені Державним стандартом з надання соціальної послуги, дотриманні. Рішення про надання соціальної послуги, визначення індивідуальних потреб, підготовка індивідуального плану, укладання договору здійснюється у встановлений строк.

Соціальна послуга соціальної адаптації надається постійно або тимчасово (протягом часу визначеного в індивідуальному плані).

Соціальна послуга соціальної адаптації в приміщенні Центру, яке є орендованим. Приміщення знаходиться на першому поверсі будівлі обладнане пандусом, що є безперешкодним доступом для відвідувачів. У приміщенні Центру розміщені інформаційні стенди з відповідними матеріалами, також періодично інформація розміщується на сайті Калуської міської ради. Серед отримувачів соціальної послуги розповсюджуються матеріали, буклети, листівки. Проводяться бесіди з отримувачем соціальної послуги та членами їх сімей.

Фахівці Центру застосовують індивідуальний підхід, враховуючи фізичний та психологічний стан отримувача соціальної послуги. Отримувачі соціальної послуги проінформовані про свої права і обов’язки, про захист персональних даних, про порядок вирішення спорів (зазначені в договорі).

Фахівці Центру ввічливо та коректно ставляться до отримувачів соціальної послуги. За період оцінювання фактів негуманних та дискримінаційних дій щодо отримувачів соціальної послуги не зафіксовано, зберігають у таємниці конфіденційну інформацію, отриману в процесі роботи;

В Центрі по штату 18 працівників, з них 9 педагогів. Штатний розпис сформовано відповідно до розпорядження сміського голови. Розроблені та затверджені посадові інструкції, наявні документи про освіту фахівців, що надають соціальні послуги. Фахівці Центру забезпечені робочим місцем, обладнанням, інвентарем, витратними матеріалами та робочим одягом, необхідним для виконання їхніх обовязків із проведенням соціальної реабілітації.

Центр здійснює свою діяльність на підставі статуту комунального закладу «Центр комплексної реабілітації дітей з інвалідністю «Добродія Калуська», затвердженого рішенням Калуської міської ради від 30.06.2022 року №1436. Ведення документації здійснюється належним чином. Фахівці Центру володіють необхідними знаннями і навичками відповідно до кваліфікаційних вимог. Протягом 2023 року 2 працівники пройшли курси підвищення кваліфікації при громадській організації «Гармонія розвитку» (м.Київ) участь в практикумі «Сенсорна інтеграція: базові сенсорні системи. Сенсомоторна корекція». Троє працівників успішно пройшли атестацію і їм присвоєнно категорію «спеціаліст першої категорії». Протягом року щомісяця психологами закладу проводилися супервізії.

Внутрішня оцінка якості надання соціальної послуги працівників здійснювалася шляхом самооцінки на щотижневих моніторингових нарадах.

Ефективніть надання соціальної послуги соціальної адаптації визначається під час проведення внутрішнього оцінювання якості зазначеної соціальної послуги один раз в рік. Центр здійснює опитування отримувачів соціальної послуги з метою отримання відгуків щодо організації та надання соціальної послуги соціальної адаптації. Щомісячно здійснюється моніторинг якості соціальних послуг на оперативній нараді по регулюванню надання соціальних послуг.

**ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ**  
**соціальної послуги соціальної адаптації**

1. Кількісні показники:

кількість скарг та результати їх розгляду (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги) - 0;

кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги (% від загальної кількості звернень) – 58 (100%);

чисельність працівників, які підвищили рівень кваліфікації - 2 (11,2%);

періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги - щотижневий;

відповідність установлених показників якості (встановлюється шляхом здійснення моніторингу) – 100%;

кількість закладів, у яких отримувачі соціальної послуги можуть отримати допомогу .

2.Оцінка якісних показників соціальної послуги:

2.1. Показник *«****Адресність та індивідуальний підхід*» - 100%.**

згідно звернень громадян визначено індивідуальні потреби у соціальних послугах. Всі особові справи отримувачів соціальної послуги містять індивідуальні плани, які відповідають визначеним індивідуальним потребам, договір про надання соціальної послуги. Індивідуальний план складався за формою згідно із додатком 3 Державного стандарту у двох примірниках та підписувався отримувачем соціальної послуги і завідуючим відділенням денного перебування. Один примірник індивідуального плану знаходиться у отримувача соціальної послуги, другий – в особовій справі отримувача. Перегляд індивідуальних планів здійснюється відповідно до вимог Державного стандарту у визначені терміни. Згідно проведеного опитування 100 % опитаних підопічних задоволені якістю наданих послуг, що відображається покращенням емоційного, психологічного стану отримувачів соціальної послуги, позитивними змінам у процесі їх надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась.

2.2. Показник *«****Результативність****»* ***- 100%*.**

Згідно проведеного опитування 100 % опитаних задоволені наданням соціальної послуги «соціальна адаптація», 99% отримувачів соціальної послуги «соціальна адаптація» підтвердили, що їх загальний стан покращився. Скарг зі сторони підопічних не було.

Відбулось покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивні зміни в стані отримувача соціальної послуги в процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась;

Система заохочення надавачів соціальної послуги, роботу яких позитивно оцінюють отримувачі соціальної послуги у 2023 році не застосовувалась.

В ході перевірок роботи працівників, проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг проводились опитування отримувачів соціальної послуги щодо якості надання соціальної послуги. Відсотковий еквівалент складає 100%.

Проводилось внутрішнє оцінювання та моніторинг якості надання соціальної послуги

Узагальнений статус показника «**результативність**» 100%, що відповідає статусу «**добре**».

2.3. Показник «***Своєчасність***» - **100%.** Критерії оцінювання:

Рішення про надання соціальної послуги чи відмови у її наданні приймаються засіданням реабілітаційної комісії протягом 3 календарних днів з моменту подачі заяви. Визначення ступеня індивідуальних потреб та складання індивідуального плану здійснюється з дотриманням термінів 100%. Двосторонній договір підписується з кожним отримувачем вчасно 100%. Строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у договорі. Щопівроку згідно графіку засідань реабілітаційної комісії проводиться аналіз результатів якості надання соціальних послуг.

Узагальнений статус показника «**своєчасність**» - 100%, що відповідає статусу «**добре**».

2.4. Показник *«****Доступність та відкритість***» - **98%.**

критерії оцінювання:

наявні приміщень із розумним пристосуванням чи універсальним дизайном відповідно до державних будівельних норм і стандартів, а також вимог, визначених цим Державним стандартом;

наявні спеціально обладнані пандуси, інші пристосуванння для безперешкодного доступу отримувачів соціальної послуги соціальної реабілітації до суб’єкта, що надає соціальну послугу соціальної адаптації – 100%;

наявні кімнати для проведення групових занять, дозвілля, виконання фізичних вправ, тренінгової роботи, а також для прведення індивідуальної роботи та забезпечення конфедеційності під час проведення зустрічей і консультацій з отримувачем соціальної послуги – 100%;

наявні оформлені стенди з інформацією для отримувачів соціальної послуги соціальної реабілітації про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги соціальної реабілітації, в тому числі доступних для сприйняття особами з порушеннями зору, особами, які пересуваються в кріслах колісних, та особами з інтелектуальними порушеннями – 97%;

наявні довідники, буклети та інші витратні матеріали, газетні статті, записи радіо- та телепрограм щодо надання соціальної послуги соціальної реабілітації.

Приміщення Центру відповідають санітарним і протипожежним вимогам, забезпечений водопостачанням і водовідведенням, освітленням, опаленням згідно з виогам законодавства. Для виконання заходів соціальної послуги забезпечений твердим і м’ягким інвентарем, іншим необхідним обладнанням.

Узагальнений статус показника «**доступність та відкритість**» - 98%, що відповідає статусу «**добре**».

2.5. Показник «**Повага до гідності одержувача соціальної послуги»: 100%**

  Під час проведення внутрішнього моніторингу отримувачі соціальних послуг позитивно оцінили ставлення до них соціальних працівників. Працівники реабілітаційного центру ввічливо та коректно ставляться до клієнтів під час здійснення своїх посадових обов’язків, зберігають в таємниці конфіденційну інформацію, отримане в процесі виконання службових обов’язків. Фактів негуманних і дискримінаційних дій щодо отримувачів послуг не зафіксовано. У договорі передбачено, що працівники Центру зобов’язуються бути ввічливими та коректними у спілкуванні з отримувачем при виконанні своїх посадових обов’язків, дотримуватися конфіденційності в роботі з інформацією, отриманою в процесі виконання службових обов’язків працівниками відділень. Випадків порушення договору не виявлено. Це підтверджується результатами опитування одержувачів соціальних послуг Вживаються заходи щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних» та конфіденційності інформації щодо отримувачів послуги.

Працівники у своїй роботі використовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувача соціальної послуги) та з повагою ставляться до віку, статі отримувачів соціальної послуги, провадять свою діяльність до гідності отримувачів соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій щодо них. Фактів не гуманних і дискримінаційних щодо отримувачів соціальної послуги не було. Відсотковий еквівалент складає 100%.

Узагальнений статус показника «**повага гідності отримувача соціальної послуги**» - 90%, що відповідає статус «**добре**».

2.6 Показник «**Професійність»: 99%**

сформований відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації суб’єкта, що надає соціальну послугу соціальної реабілітації, штатний розпис – 100%;

затверджені посадові інструкції та їх відсоток від загальної кількості посад- 100%;

затверджені графіки проведення навчання, підвищення кваліфікації та атестації соціальних працівників – 99%;

наявні документи про освіту (державного зразка) надавачів соціальної послуги соціальної реабілітації – 100%;

наявні особисті медичні книжки надавачів соціальної послуги – 100%;

наявність обладнання, інвентарю, витратних матеріалів, робочого одягу тощо, необхідних для надання соціальної послуги – 99% ;

наявні заходів з покращення діяльності суб’єкта, що надає соціальну послугу, з урахуванням результатів оцінювання якості надання соціальної послуги.

Щороку надавачі соціальних послуг проходять медичні огляди. Один раз на місяць проводяться наради з виробничих питань.

Показник професійність складає 99%.

Узагальнений статус показника «**професійність**» 99%, що відповідає статусу «**добре**».

Зовнішня оцінка якості соціальної послуги в цілому:

- узагальнений статус „добре”;

- рекомендація по роботі з суб’єктом, що надає соціальну послугу „продовжити роботу суб’єкту”.

**4.Висновок**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 | «Добре» | - | - |
| Повага до гідності отримувача соціальної послуги | «Добре» | - | - |
| Професійність | «Добре» | - | - |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показники кількісні** | **Від 80% до100% (добре)** | **Від 51% до 79% (задовільно)** | **Від 0% до 50% (незадовільно)** |
| кількість подяк (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги | «Добре» | - | - |
| кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги (% від загальної кількості звернень) | Добре» |  |  |
| кількість працівників, які мають відповідну фахову освіту | Добре» |  |  |
| кількість працівників, які підвищили рівень кваліфікації | Добре» |  |  |
| періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги | Добре» |  |  |
| відповідність встановлених показників якості отриманим під час контролю | Добре» |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показники кількісні**  **«кількість скарг»** | **Від 0 % до 20 %**  (**добре)** | **Від 21 % до 50%**  **(задовільно)** | **Від 51% до 100%**  **(незадовільно)** |
| Кількість скарг та результат їх розгляду | «Добре» | - | - |

Оцінка якості соціальних послуг в цілому:

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

Згідно шкали оцінки  якісних та кількісних показників соціальної послуги соціальна адаптація показники відповідають  встановленому рівню – «Добре».

Незважаючи на узагальнений статус «добре», Комісія рекомендує розробити комунальному закладу «Центр комплексної реабілітації для дітей з інвалідністю «Добродія Калуська» заходи, які спрямовані на покращення роботи Центру та на усунення виявлених недоліків, удосконалення процесу обслуговування й підвищення якості соціальної послуги, а саме:

* протягом року здійснювати внутрішню оцінку та моніторинг усіх соціальних послуг, які надаються в установі;
* здійснювати надання соціальних послуг відповідно до норм чинного законодавства та Державних стандартів;
* своєчасно та в повному обсязі надавати соціальні послуги дітям з інвалідністю;
* в межах фінансової можливості сприяти зміцненню матеріально-технічної бази;
* оприлюднити та поширити результати проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг серед отримувачів соціальної послуги, їхніх законних представників, населення Калуської МТГ.

Підсумки проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг «Соціальна реабілітація осіб з інтелектуальними та психічними порушеннями» та «Соціальна адаптація», розглянуто і затверджено на засіданні комісії 22.05.2024 протокол № \_\_\_1\_\_\_\_.

Голова комісії - заступник міського голови \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Наталія КІНАШ

Секретар комісії – перший заступник начальника

управління соціального захисту населення \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Світлана ПРУБНЯК