**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 «центрі комплексної реабілітації дітей з інвалідністю «Добродія Калуська» за 2020 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 29.10.2021 № 343-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 29.10.2021 № 343-р «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 «Центром комплексної реабілітації дітей з інвалідністю «Добродія Калуська».

Згідно Статуту Комунального закладу «Центр комплексної реабілітації дітей з інвалідністю «Добродія Калуська» (далі – Добродія Калуська), затвердженого рішенням Калуської міської ради від 20.06.2018 № 1578, він є закладом системи охорони органів праці та 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 «Добродією Калуською», не визначені у статуті, проте згідно змісту послуг, вони наближені до соціальних послуг **«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 Добродії Калуській 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 Добродії Калуської 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.

Оскільки Добродія Калуська надає соціальні послуги, які наближені до соціальних послуг «Соціальна реабілітація осіб з інтелектуальними та психічними порушеннями» та «Соціальна адаптація» одночасно, тому для проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг «Соціальна реабілітація осіб з інтелектуальними та психічними порушеннями» та «Соціальна адаптація» (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» та 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 соціальних послуг у Добродії Калуській протягом грудня 2021 року, 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 соціальних послуг «Соціальна реабілітація осіб з інтелектуальними та психічними порушеннями» та «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 соцпослуг задоволені якістю та періодичністю надання послуг, з’ясовано їх побажання щодо підвищення якості послуг.

Більшість отримувачів соціальних послуг звертаються в Добродію Калуську неодноразово, що говорить про потребу в допомозі та довіру до працівників «Добродії Калуської» у вирішенні складних життєвих обставинах.

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

Можна зробити висновок, що у своїй роботі фахівці Добродії Калуської 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.

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.

За результатами проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг виявлено наступне:

Протягом 2020 року у Добродії Калуській перебувала 41 дитина віком від 3 до 17 років.

Протягом звітного року було припинено надання послуг соціальної реабілітації у Добродії Калуській - 1:

зміна місця проживання отримувача соціальної послуги - 1;

Добродія Калуська 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. «Добродія Калуська» також надає реабілітаційні послуги згідно з індивідуальною програмою, здійснює підготовку батьків дітей з інвалідністю до продовження реабілітаційного процесу з дітьми з інвалідністю поза межами Добродії Калуської. Займається наданням дітям з інвалідністю комплексної соціальної, психологічно-педагогічної та інших видів реабілітації, оволодінням дітьми з інвалідністю професійними навичками. Уразі потреби послуги з соціального та педагогічного патронату на дому надає служба соціального патронату Добродії Калуської.

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 2020 року Добродією Калуською було прийнято 38 дітей.

Зарахування дітей з інвалідністю здійснюється Добродією Калуською відповідно до надісланих документів управлінням соціального захисту населення. 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 Добродії Калуської 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 суб’єктом, що надає соціальну послугу соціальної реабілітації. 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).

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 її надання.

Соціальна послуга соціальної реабілітації надається в приміщенні Добродії Калуської, яке є орендованим. Соціальна послуга соціальної реабілітації надається постійно або тимчасово (протягом часу визначеного в індивідуальному плані). Приміщення знаходиться на першому поверсі будівлі обладнане пандусом, що є безперешкодним доступом для відвідувачів. Санітарним нормам приміщення відповідає на 80%. У примішенні Добродії Калуської розміщені інформаційні стенди з відповідними матеріалами, також періодично інформація розміщується на сайті Калуської міської ради. Серед отримувачів соціальної послуги розповсюджуються матеріали, буклети, листівки.

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

Фахівці Добродії Калуської 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;

 Основні заходи, що становлять зміст соціальної послуги соціальної реабілітації у Добродії Калуській, 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.

В Добродії Калуській працює 17 працівників та 9 педагогів. Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства. Розроблені та затверджені посадові інструкції, наявні документи про освіту фахівців, що надають соціальні послуги. Фахівці Добродії Калуської забезпечені робочим місцем, обладнанням, інвентарем, витратними матеріалами та робочим одягом, необхідним для виконання їхніх обовязків із проведенням соціальної реабілітації.

Добродія Калуська здійснює свою діяльність на підставі статуту комунального закладу «Центр комплексної реабілітації дітей з інвалідністю «Добродія Калуська», затвердженого рішенням Калуської міської ради від 24.05.2018 року №1578. Ведення документації здійснюється належним чином. Фахівці «Добродії Калуської» володіють необхідними знаннями і навичками відповідно до кваліфікаційних вимог. Протягом 2020 року 2 працівників пройшли курси підвищення кваліфікації. Фахівці запобігають професійному (емоційному) виснаженню надавачів соціальної послуги, зокрема, шляхом організації обміну досвідом та супервізій. Надавачі соціальної послуги проходять обов’язкові медичні огляди відповідно до законодавства. Проте у 2020 такий огляд працівниками Добродії Калуської не пройдено, у зв’язку з карантинними обмеженнями.

Ефективніть надання соціальної послуги соціальної реабілітації визначається під час проведення внутрішнього оцінювання якості зазначеної соціальної послуги один раз в рік. Добродія Калуська 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.

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

1. Кількісні показники:

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

кількість подяк (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги соціальної реабілітації) – 98%;

чисельність отримувачів соціальної послуги соціальної реабілітації, у яких відбулося покращення/погіршення емоційного, психологічного, фізичного стану за оцінкою мультидисциплінарної команди, з них жінки - 39;

кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги соціальної реабілітації (100% від загальної кількості звернень) - 41;

чисельність працівників, які мають відповідну фахову освіту (64,3%) - 9;

чисельність працівників, які підвищили рівень кваліфікації (14,3%) - 2.

2. Якісні показники:

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

критерії оцінювання:

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

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

перегляд індивідуального плану надання соціальної послуги соціальної реабілітації (% від загальної кількості отримувачів соціальної послуги соціальної реабілітації) - 41;

 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 90% 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 90%***:

критерії оцінювання:

рівень задоволеності соціальною послугою соціальної реабілітації (за оцінками отримувачів соціальної послуги соціальної реабілітації) - 39;

проведено внутрішньій моніторинг якості надання соціальної послуги соціальної реабілітації;

затверджено планів заходів з удосконалення роботи суб’єкта, що надає соціальну послугу;

3) ***своєчасність* 100 %:**

критерії оцінювання:

прийнято рішення щодо надання соціальної послуги соціальної реабілітації, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги соціальної реабілітації, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги соціальної реабілітації відповідно до встановлених строків - 41;

складено та підписано договорів про надання соціальної послуги соціальної реабілітації відповідно до встановлених строків - 41;

встановлено відповідність строків та термінів надання соціальної послуги соціальної реабілітації зазначеним в індивідуальному плані надання соціальної послуги;

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. Що півроку згідно графіку засідань реабілітаційної комісії проводиться аналіз результатів якості надання соціальних послуг.

4) ***доступність та відкритість 80%***:

критерії оцінювання:

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

наявність спеціально обладнаних пандусів, інших пристосувань для безперешкодного доступу отримувачів соціальної послуги соціальної реабілітації до суб’єкта, що надає соціальну послугу соціальної реабілітації;

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;

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

Приміщення знаходиться на І поверсі будівлі обладнане пандусом, що є безперешкодним доступом для від відувачів. Санітарним нормам приміщення територіального центру відповідає на 80%. У приміщенні реабілітаційного центру розміщенні інформаційні стенди з відповідними матеріалами, також періодично інформація розміщується на сайті Калуської міської ради , проте немає в наявності буклетів, та іншого роздаткового матеріалу.

5) ***повага до отримувача соціальної послуги соціальної реабілітації 90%***:

критерії оцінювання:

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

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

наявні у договорі про надання соціальної послуги соціальної реабілітації положення щодо дотримання принципу конфіденційності немає;

наявність скриньки / книги для скарг і пропозицій;

Під час проведення моніторингу отримувачі соціальних послуг позитивно оцінили ставлення до них соціальних робітників 90%. 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.

6) ***професійність 98%***:

критерії оцінювання:

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

затверджені посадові інструкції та їх відсоток від загальної кількості посад;

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

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

наявні особисті медичні книжки надавачів соціальної послуги та 100 відсоткове проходження обов’язкових медичних оглядів;

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

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

 Штатний розпис сформовано відповідно до чинного законодавства з урахуванням спеціалізації. В особових справах працівників містяться документи про освіту (державного зразка). Щороку надавачі соціальних послуг проходять медогляди. Один раз на місяць проводяться наради з виробничих питань.  На сьогоднішній день виникла потреба в ремонті додаткового приміщення . Показник професійність складає 98%

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 (100%). 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 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» |

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 соціальної реабілітації показники відповідають  встановленому рівню «Добре».

 **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 соціальної адаптації (% від загальної кількості звернень) – 98%;

чисельність працівників, які підвищили рівень кваліфікації - 0 (%);

періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги - щотижневий;

відповідність установлених показників якості (встановлюється шляхом здійснення моніторингу) – 98%;

кількість закладів, у яких отримувачі соціальної послуги можуть отримати допомогу (100%).

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 90% 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****»*.

Згідно проведеного опитування 99,5% опитаних задоволені наданням соціальної послуги «соціальна адаптація», 97% 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 2020 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**» 90%, що відповідає статусу «**добре**».

2.3. Показник «***Своєчасність***». Критерії оцінювання:

Забезпечено дотримання строків, встановлених Постановою КМУ від 29.12.2009 № 1417. 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. Що півроку 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***».

Приміщення знаходиться на І поверсі будівлі обладнане пандусом, що є безперешкодним доступом для від відувачів. Санітарним нормам приміщення територіального центру відповідає на 80%. У приміщенні реабілітаційного центру розміщенні інформаційні стенди з відповідними матеріалами, також періодично інформація розміщується на сайті Калуської міської ради, проте немає в наявності буклетів, та іншого роздаткового матеріалу.

 Відсотковий еквівалент складає 80%.

Узагальнений статус показника «**доступність та відкритість**» - 80%, що відповідає статусу «**добре**».

 2.5. Показник «**Повага до гідності одержувача соціальної послуги»: 90%**

  під час проведення внутрішнього моніторингу отримувачі соціальних послуг позитивно оцінили ставлення до них соціальних робітників 90%. 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 «Добродії Калуської» 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 90%.

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

2.6 Показник «**Професійність»: 98%**

штатний розпис сформовано відповідно до чинного законодавства з урахуванням спеціалізації. В особових справах працівників містяться документи про освіту (державного зразка). Щороку надавачі соціальних послуг проходять медогляди. Один раз на місяць проводяться наради з виробничих питань.  На сьогоднішній день виникла потреба в ремонті додаткового приміщення . Показник професійність складає 98%

Наявний графік проведення виробничих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг:

 Програми стажування для початківців, які надаватимуть соціальну послугу не затверджено.

Відсотковий еквівалент складає 98%.

Узагальнений статус показника «**професійність**» 98%, 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 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» |

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 даного центру та на усунення виявлених недоліків, удосконалення процесу обслуговування й підвищення якості соціальної послуги, а саме:

* визначити в установчих чи інших документах перелік соціальних послуг та категорії осіб, яким надаються такі послуги, як це передбачено ст.15 Закону України «Про соціальні послуги»;
* забезпечити інформування серед отримувачів соціальних послуг або їхні законних представників:
* про обставини та наслідки прийняття рішень з питань щодо їх життєдіяльності;
* про порядок оскарження непрофесійних дій надавача соціальної послуги;
* про державні та громадські організації, до повноважень яких належить здійснення захисту прав людини шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах, вручення інформаційних листівок, буклетів тощо;
* із заходами щодо дотримання принципу конфіденційності;
* щодо нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації.
* оприлюднити та поширити результати проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг серед отримувачів соціальної послуги, їхніх законних представників, населення Калуської МТГ,
* для процедури проведення оцінювання розробити й впровадити процедуру консультацій з отримувачами соціальної послуги, членами їхніх сімей, законними представниками щодо відповідності обсягу, змісту, умов та порядку надання соціальних послуг вимогам, встановленим у Державних стандартах.
* в межах фінансової можливості сприяти зміцненню матеріально-технічної бази.

Окрім того, продовжувати:

* дотримуватися вимог, показників забезпечення якості строків, принципів, встановлених у Державних стандартах;
* активну роботу щодо інформування мешканців територіальної громади про соціальні послуги, які надає «Добродія Калуська», більш активно співпрацювати з місцевими засобами масової інформації та у соціальних мережах;
* проводити відповідну роботу, спрямовану на своєчасність та результативність розгляду скарг i звернень отримувачів соціальних послуг щодо надання соціальної послуги;
* оперативне реагування на звернення громадян щодо соціального обслуговування;
* активну роботу щодо інформування мешканців громади з питань соціальних послуг, які надаються «Добродією Калуською».
* підтримувати в актуальному стані інформаційні стенди та слідкувати за наповненням сайту, необхідною інформацією про послуги та заходи, які проводяться в установі;
* проводити повторне визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги соціальної реабілітації через 30 календарних днів з початку надання соціальної послуги соціальної реабілітації соціальним працівником, медичним працівником або членами мультидисциплінарної команди з метою коригування індивідуального плану (за потреби). Надалі ступінь індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги соціальної реабілітації визначати один раз на рік.
* проводити аналіз та обробку індивідуальних планів соціальних послуг, забезпечувати їх оформлення відповідно до вимог;
* проводити перегляд індивідуального плану разом з отримувачем соціальної послуги соціальної реабілітації/його законним представником (за наявності)/членом його сім’ї/представником органу опіки та піклування через місяць з початку надання такої послуги з метою коригування (за потреби), надалі - раз на рік (за потреби).
* здійснювати співпрацю з іншими суб’єктами надання соціальних послуг з метою підвищення якості соціального обслуговування отримувачів послуг;

 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 28.12.2021, протокол № 1.

Голова комісії - перший заступник міського голови \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Мирослав Тихий

Секретар комісії – перший заступник начальника

управління соціального захисту населення \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Світлана Прубняк