

ЗВІТ
 про проведення оцінки якості та моніторингу соціальних послуг
 районних центрів соціальної реабілітації дітей-інвалідів
 за 1 півріччя 2020 року

Відповідно до Порядку проведення внутрішньої та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 року № 904 «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» (далі – Порядок) проведено моніторинг стану якості соціальних послуг наданих у районними центрами соціальної реабілітації дітей-інвалідів (далі – Центри) протягом 1 півріччя 2020 року.

Моніторингу та оцінці підлягають соціальні послуги, які надаються Центрами з дотримання вимог встановлених у Державному стандартах соціальних послуг.

Моніторинг проводився шляхом:

- аналізу документації, статистичних даних щодо послуг, наданих кожним Центрами, їх результатів;
- аналізу звернень громадян;
- використання методи спостереження;
- опитування отримувачів послуг (телефонне опитування);
- отримання зворотного зв'язку від працівників Центрів;
- зворотного зв'язку з громадськими об'єднаннями пільгових категорій громадян, неурядовими організаціями, які надають послуги дітям з інвалідністю.

Оцінка якості соціальних послуг визначається із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг, таких як: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувачів соціальних послуг, професійність.

1. Центрами протягом 1 півріччя 2020 року надавались наступні послуги:

Назва послуги	Кількість наданих послуг /кількість отримувачів послуг					
	Загальна кіль-ть отримувачів	Загальна кіль-ть послуг	Лівобережний Центр Загальна кількість		Центральний Центр Загальна кількість	
			отрмувачіві	послуг	отрмувачіві	послуг
Послуги соціальної реабілітації	86	2635	32	1033	54	1602
Послуги психолого-педагогічної реабілітації	75	1342	26	462	49	880
Послуги консультування	56	246	23	143	33	103
Послуги фізичної реабілітації	74	1780	28	1120	46	660
Послуги раннього втручання	0	0	0	0	0	0
Послуги соціальної і фізичної адаптації з елементами	0	0	0	0	0	0

анамілотерапії					
----------------	--	--	--	--	--

Адресність та індивідуальний підхід:

Послуги надаються відповідно до індивідуальних програм реабілітації дітей з інвалідністю (ІПР). (ІПР) визначено особисті потреби за видами реабілітаційних послуг. Згідно з ІПР для кожної дитини фахівцями Центрів складено Індивідуальний план реабілітації (100%)

Результативність:

За оцінками отримувачів соціальних послуг 91% опитаних батьків задоволені якістю проведення процесу реабілітації, що відображається покращенням емоційного, психологічного, фізичного стану дітей, позитивними змінами у стані порівняно з періодом, коли реабілітаційний процес не проходив.

У березні 2020 року за ініціативою батьків, з метою запобігання поширення коронавірусної інфекції COVSD-19, призупинено надання реабілітаційних та транспортних послуг Центрів.

Щоденно в телефонному режимі здійснювався моніторинг стану здоров'я дітей, проводилась профілактична та роз'яснювальна робота з батьками. Фахівці Центру надавали консультативну допомогу в створених Viber групах.

Свочасність:

Індивідуальні плани реабілітації складаються спеціалістами Центрів у строк, передбачений законодавством (100%). План узгоджується з батьками та дитиною. При складанні плану дотримуються вимоги Порядку надання окремим категоріям осіб послуг із комплексної реабілітації (абілітації)», затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 31.01.2007 №80 (із змінам).

Протягом 2 тижнів за первинно зарахованою дитиною ведеться спостереження, проводяться тестування з метою коригування Індивідуального плану реабілітації (за потреби). Надалі проводиться моніторинг результатів реабілітації з щомісячним фіксуванням у Індивідуальних планах реабілітації та внесення до нього змін (за потреби)

Доступність та відкритість:

Центри знаходяться у двох районах міста, мають зручне транспортне сполучення для забезпечення доступу мешканців громади по послуг.

Аналіз архітектурної доступності Центрів:

	Поверховість	Обладнання елементами доступності	Наявність пандусу
Лівобережний Центр	1-2 поверх	+	+
Центральний Центр	1-2 поверх	+	+

З метою забезпечення безбар'єрного середовища, комфортного отримання послуг у поточному році здійснюється капітальний ремонт приміщень Центрів (ремонт Центрального Центру розпочато у 2019 році).

В приміщеннях Центрів оформлені стенди з інформаційними матеріалами. Інформацію щодо діяльності Центрів, послуг, які надаються, контактні дані Центрів розміщено на офіційному сайті міської ради.

Центри мають власні транспортні засоби, обладнані підйомної платформою для забезпечення можливості користування особами, які пересуваються на кріслах колісних. Це дозволяє забезпечити перевезення дітей для забезпечення можливості отримання реабілітаційних послуг.

У зв'язку з карантинними обмеженнями фахівці Центру розпочали надавати консультативну допомогу батькам дітей з інвалідністю у створених Viber групах.

Повага до гідності отримувача соціальної послуги:

Відповідно до даних, отриманих під час моніторингу, батьки дітей з інвалідністю задоволені роботою фахівців Центру. Отримані відгуки щодо ввічливого та коректного ставлення до них. Фактів негуманних і дискримінаційних дій щодо отримувачів реабілітаційних послуг не виявлено.

Працівники Центру ввічливо та коректно ставляться до дітей та їх батьків під час здійснення своїх посадових обов'язків, зберігають в таємниці конфіденційну інформацію, отриману в процесі роботи. Випадків порушення виконання Індивідуальних планів реабілітації не виявлено.

Професійність:

Штатний розпис Центрів сформований відповідно до діючого законодавства.

Наявні затвержені посадові інструкції. Всі працівники ознайомлені з посадовими інструкціями.

В особових справах працівників містяться документи працівників про освіту державного зразка та документи про проходження курсів підвищення кваліфікації.

Щомісяця проводяться засідання Реабілітаційної комісії Центру, на яких розглядаються питання зарахування та відрахування дітей, обговорюються проблемні питання реабілітаційної роботи, шляхи їх вирішення.

Атестація педагогічного персоналу проходить згідно плану один раз в п'ять років. У міжатастаційний період вивчення законодавчих, нормативних документів, новітніх корекційних розробок проходить шляхом самоосвіти. Фахівці систематично приймають участь в онлайн-тренінгах та вебінарах.

Таким чином, сформована наступна оцінка якості соціальних послуг відповідно до шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг:

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 50%	Від 51% до 79%	Від 80% до 100%
Кількість скарг та результат їх розгляду 0%	«добре» (від 0% до 20%)	-	-
Кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги догляду вдома	-	-	«добре»
Кількість працівників, які підвищили рівень кваліфікації	-	-	«добре»
Періодичність проведення	-	-	«добре»

моніторингу та оцінки якості			
------------------------------	--	--	--

Оцінка якості соціальних послуг в цілому

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі із суб'єктом, що надає соціальну послугу
«добре»	Продовжувати роботу із суб'єктом
«задовільно»	-
«незадовільно»	-

Таким чином, проведено оцінку якості надання соціальних послуг Центрів. Згідно шкали оцінки якісних та кількісних показників усі вищевказані послуги, що надаються Центрами, відповідають встановленому рівню – «Добре».

Для покращення надання соціальних послуг та усунення недоліків, виявлених під час моніторингу заплановано здійснення наступних заходів:

- посилити інформування отримувачів послуг щодо діяльності Центрів та щодо послуг, які вони можуть отримати (оприлюднювати інформацію щодо роботи Центрів, розповсюджувати інформаційні матеріали тощо);
- системно здійснювати аналіз Індивідуальних планів реабілітації;
- розвивати послуги з дистанційного (онлайн) консультування;
- провести ремонтні роботи у приміщеннях Центрів.