

Звіт про проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, що надаються Комунальною установою «Центр соціальної реабілітації дітей з інвалідністю» Криворізької міської ради

м. Кривий Ріг

26.03.2021

На виконання Закону України «Про соціальні послуги», Постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 №449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», розпорядження міського голови від 26.02.2021 №41-р «Про створення тимчасової комісії з проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, що надаються Комунальними установами «Будинок милосердя», «Будинок милосердя «Затишок», «Будинок нічного перебування», «Центр соціальної реабілітації дітей з інвалідністю» Криворізької міської ради, та затвердити її склад» тимчасовою комісією проведено моніторинг якості соціальних послуг, наданих Комунальною установою «Центр соціальної реабілітації дітей з інвалідністю» Криворізької міської ради (надалі – КУ «ЦСРДзІ» КМР, установа, заклад) протягом 2020 року.

КУ «ЦСРДзІ» КМР створена рішенням Криворізької міської ради від 22.12.2010 №79, розпочала діяльність з 01.03.2011, є бюджетною (неприбутковою) установою, фінансується за рахунок коштів Криворізької міської територіальної громади. Засновником установи та власником її майна є територіальна громада міста Кривого Рогу в особі Криворізької міської ради.

Установа надає послуги соціального характеру, а саме:

- створення умов для зменшення та подолання фізичних та/або психічних, та/або інтелектуальних, та/або сенсорних порушень, запобігання таким порушенням, коригування порушень розвитку, формування та розвиток основних соціальних і побутових навичок з урахуванням рекомендацій лікарів;
- проведення (надання) комплексу заходів послуг з ранньої та/або соціальної, та/або психологічної, та/або фізичної, та/або медичної, та/або психолого-педагогічної, та/або трудової реабілітації (абілітації) відповідно до потреб Особи.
- в разі потреби та в межах фінансових можливостей забезпечує на безоплатній основі транспортним обслуговуванням (в межах адміністративно-територіальної одиниці, на якій вона розташована) Осіб, які проходять реабілітацію в Установі, зокрема перевезення від транспортних вузлів до місця розташування Установи та/або до місця їхнього проживання/перебування.

- послуги «Соціальне таксі» окремим категоріям мешканців міста Кривого Рогу відповідно до Порядку, затвердженого рішенням виконкому Криворізької міської ради.

Під час проведення оцінки якості соціальних послуг застосовувались наступні показники:

- адресність та індивідуальний підхід;
- результативність (рівень задоволеності соціальними послугами), своєчасність термінів виконання послуг;
- доступність та відкритість інформації про соціальні послуги, умов та порядку їх отримання;
- повага до гідності отримувачів соціальних послуг, професійність соціальних працівників.

В ході проведення моніторингу застосовувались наступні методи оцінки якості: вивчення документації, у тому числі особових справ отримувачів послуг, статистичної звітності, інформації про діяльність комунальної установи, обстеження умов перебування в установі, проводились опитування працівників Установи та анкетування батьків підопічних.

Оцінка якості соціальних послуг проводилась із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг.

Комісією проведено вибірккову перевірку якості соціальних послуг, які надаються Установою. Відбулося спостереження за роботою працівників Установи (реабілітолога, логопеда тощо), співбесіди з працівниками та анкетування батьків дітей, які отримують послуги, перевірено журнал для реєстрації звернень.

Згідно з проведенням анкетуванням 98% батьків підопічних задоволені рівнем надання соціальних послуг.

На думку працівників на роботу негативно впливає те, що не всі батьки займаються з дітьми вдома над закріпленням отриманих під час занять навичок. Крім того, висловили побажання щодо оновлення обладнання та пристосувань для занять з дітьми.

В Установі значна увага приділяється розвитку системи надання соціальних послуг, розширенню їх переліку та підвищенню якості. З вересня 2020 року в Установі розпочала роботу група для дітей від 14 до 18 років, в якій реабілітаційні послуги отримують 7 дітей. Також створено кімнату сенсорної інтеграції, в якій щоденно отримують послуги до 15 дітей.

Під час проведення зовнішньої оцінки якості наданих соціальних послуг встановлено, що станом на 26.03.2021 списочний склад відвідувачів Установи складає 70 Осіб, із них 43 дитини з інвалідністю та 27 дітей групи ризику. Протягом 2020 року соціальні послуги отримали 94 дитини.

Оцінка показників забезпечення якості соціальних послуг.

Адресність та індивідуальний підхід (100% - статус «добре»).

Направлення та зарахування Осіб до Установи проводиться відповідно до норм чинного законодавства України

Для визначення індивідуальних потреб в отриманні реабілітаційних послуг 1 раз на квартал проводиться тестування, на основі якого складається чи продовжується індивідуальний план реабілітації дитини.

Реабілітаційні заходи, послуги проводяться (надаються) виключно на підставі тестування, складеного, зокрема, з метою реалізації індивідуальних програм реабілітації (надалі – ІПР) та виходячи з фізичних та розумових можливостей Осіб, із залученням до участі в цьому процесі Осіб і (за потреби) їхніх батьків або законних представників.

За результатами визначення потреб дитини складається індивідуальний план надання соціальних послуг.

Згідно з індивідуальними планами визначено потреби в соціальних послугах за зверненнями громадян на 90%.

На кожну дитину заведено особову справу з відомостями про дитину, її батьків та/або законним представником дитини, індивідуальний план реабілітації дитини, згідно тестування, індивідуальна програма занять та вправ, складена на підставі плану реабілітації.

Результативність, своєчасність термінів виконання послуг (90% - статус «добре»).

Згідно з проведенням опитуванням, 98% батьків та/або законних представників дитини задоволені рівнем надання соціальних послуг, що відображається позитивними змінами в емоційному, психологічному та фізичному стані дитини у процесі надання соціальних послуг порівняно з періодом, коли такі послуги не надавались.

Рішення про надання соціальної послуги приймається відразу з моменту звернення клієнта (подання заяви) з урахуванням ступеня індивідуальних потреб отримувача соцпослуги.

Керівництвом Установи здійснюється постійний контроль за діяльністю працівників Установи. Проблемні питання отримувачів соціальних послуг з реабілітації розглядаються у встановлені законодавством терміни, у разі необхідності надаються відповідні роз'яснення.

Скарг стосовно надання соціальних послуг від батьків та /або законних представників дітей під час проведення моніторингу не надходило.

Через карантинні заходи у 2020 році внутрішній моніторинг не проводився.

Доступність та відкритість (100% - статус «добре»).

Комунальна установа розташована в доступному місці, поряд з житловими будівлями, лікарнею, транспортне сполучення розвинене.

Будівля установи обладнана пандусами, що є необхідним для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

Приміщення Установи відповідає санітарним та протипожежним вимогам. У кімнатах дотримується температурний режим. Здійснюються заходи щодо дотримання правил протипожежної безпеки.

Територія, на якій знаходиться будівля комунальної установи, приведена в належний санітарний стан. Прибирання території проводиться постійно.

Проводиться постійна робота по покращенню умов перебування дітей в установі.

У будівлі розташовано 2 групи з 4 часовим перебуванням дітей, 4 групи «Матері та дитини», група дітей від 14-ти до 18-ти років, службові приміщення, кабінети спеціалістів.

В Установі в наявності стенди з інформацією про зміст, умови та порядок надання соціальних послуг.

Інформація про роботу Установи висвітлюється на соціальній сторінці в мережі Фейсбук.

Повага до гідності отримувача соціальної послуги, професійність соціальних працівників (100% - статус «добре»).

За наслідками опитування під час проведення моніторингу 100% отримувачів соціальних послуг задоволені роботою працівників комунальної установи, скарг на дії працівників установи не надходило.

Працівники закладу коректно ставляться до вихованців та їх батьків під час здійснення своїх посадових обов'язків, зберігають в таємниці конфіденційну інформацію, отриману під час виконання службових обов'язків. Штатний розпис сформовано відповідно до чинного законодавства та з урахуванням спеціалізації суб'єкта, що надає соціальні послуги. Наявні затверджені Посадові інструкції. Працівники закладу володіють необхідними знаннями й навичками, що відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеним «Про затвердження Випуску 80 «Соціальні послуги» Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників», затвердженим наказом Міністерства соціальної політики України від 29.03.2017 №518.

В Установі працюють педагогічні та медичні працівники, які 1 раз на 5 років проходять курси підвищення кваліфікації.

Педагогічні працівники мають вищу педагогічну освіту, проходять курси підвищення кваліфікації при Державній реабілітаційній установі “Центр комплексної реабілітації дітей з інвалідністю” (м. Миколаїв) та атестуються згідно з чинним законодавством. На підставі вищезазначеного педагогічні працівники мають право надавати реабілітаційні послуги дітям з інвалідністю та дітям групи ризику.

Медичні працівники установи мають медичну освіту та проходять курси підвищення кваліфікації при КЗ «Криворізьке училище підвищення кваліфікації

та перепідготовки молодших медичних і фармацевтичних спеціалістів», що надає право працівникам працювати з дітьми з інвалідністю.

Після проходження курсів підвищення кваліфікації працівники отримують свідоцтво встановленого зразка, копія якого знаходиться в особовій справі працівника.

Усі фахівці Установи мають довідки про проходження обов'язкових медичних оглядів.

В Установі систематично проводяться виробничі наради для розгляду питань, які виникають в робочому процесі.

Працівники Установи забезпечені комп'ютерною технікою, твердим та м'яким інвентарем

Шкала оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг (узагальнювались статуси, які переважали)

Показники якісні	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50% (незадовільно)
Адресність та індивідуальний підхід	▼	-	-
Результативність	▼	-	-
Своєчасність	▼	-	-
Доступність	▼	-	-
Повага до гідності отримувача соціальної послуги	▼	-	-
Професійність	▼	-	-

Показники кількісні	Від 0 % до 20 %	Від 21 % до 50%	Від 51% до 100%
Кількість скарг та результат їх розгляду	▼	-	-

Оцінка якості соціальних послуг в цілому

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі із суб'єктом, що надає соціальну послугу
«добре»	продовжувати роботу з установою
«задовільно»	Активізувати роботу по висвітленню інформацію про зміст та умови надання соціальних послуг Установою в засобах масової інформації, офіційній сторінці виконкому Саксаганської районної у місті ради (через УПСЗН), розповсюджувати інформаційні буклети про діяльність установи в місцях отримання медичних послуг та в районних управліннях соціального захисту населення

Незважаючи на узагальнений статус показників «добре», треба вжити ряд заходів, спрямованих на удосконалення роботи Комунальної установи «Центр соціальної реабілітації дітей з інвалідністю» Криворізької міської ради у наданні соціальних послуг:

- під час формування проєкту бюджету на 2022 рік надати пропозиції щодо передбачення коштів для оновлення обладнання та пристосувань для занять з дітьми;
- проводити роботу по зміцненню матеріально-технічної бази Установи, в тому числі шляхом залучення інвестицій, участі у грантових конкурсах, Конкурсі «Громадський бюджет» тощо;
- розглянути можливість збільшення штатних одиниць для організації надання послуг раннього втручання;
- у зв'язку із специфікою роботи з дітьми з інвалідністю більше приділяти уваги психологічній підготовці працівників;
- проводити відповідну роботу, спрямовану на своєчасний та результативний розгляд скарг і звернень від клієнтів установи;
- покращити взаємодію з благодійними організаціями, фондами щодо надання допомоги дітям;
- вивчати досвід роботи аналогічних установ інших міст України.

Заступник голови комісії



Н. АНТОНЕНКО

Секретар комісії



Ю. КУЛИК