



## ЗАТВЕРДЖЕНО «ДЖЕРЕЛО»

наказом КРУЗТ ЛМЦР «Джерело»  
від 06.07.2021 № 93

### **Звіт про проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості послуг по КРУЗТ ЛМЦР «Джерело» за вересень 2020р. - травень 2021р.**

Внутрішній моніторинг та оцінка якості послуг КРУЗТ ЛМЦР «Джерело» проведено відповідно до затвердженого Положення про проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості послуг КРУЗТ ЛМЦР «Джерело», а також у відповідності до Постанови Кабінету міністрів України "Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг", Законів України "Про соціальні послуги" та "Про реабілітацію в охороні здоров'я", основ законодавства України про охорону здоров'я, стандартів надання соціальних послуг.

Проведений моніторинг надання та оцінки якості послуг у КРУЗТ ЛМЦР «Джерело» стосувався наступних послуг:

1. Соціальні послуги: денний догляд для дітей з інвалідністю; денний догляд для осіб з інвалідністю.
2. Реабілітаційні послуги: раннє втручання; комплексна реабілітація.

<b>Послуга</b>	<b>Основні заходи, що складають зміст послуг КРУЗТ ЛМЦР «Джерело»</b>
Денний догляд для дітей, осіб з інвалідністю	Здійснення допомоги у самообслуговуванні (дотримання особистої гігієни, рухового режиму, годування); формування та підтримка навичок самообслуговування; організація діяльностей та дозвілля; проведення культурно-масових заходів: свят, розваг
Раннє втручання для сімей, що виховують дітей від народження до 4-х років з груп біологічного та соціального ризику чи з інвалідністю	Надання підтримки і ресурсів з метою допомоги членам сім'ї та піклувальникам для покращення навчання та розвитку дітей завдяки щоденним навчальним можливостям
Комплексна реабілітація для дітей з інвалідністю від 4-х до 18 років	Відповідно до визначених потреб сім'ї та дитини використання досліджень у сфері дитячої інвалідності П.Розенбаума (Dr.P.Rosenbaum), Міжнародної класифікації обмеження функціонування та здоров'я (МКФ) та доведено ефективних підходів нейрореабілітації, моторного навчання, аналізу та корекції поведінки, мотивації та заохочення, візуальної

	підтримки, альтернативної та допоміжної комунікації, адаптивної фізкультури тощо
--	--

Оцінка якості послуг КРУЗТ ЛМЦР «Джерело» визначалась із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників надання соціальної послуги за наступними показниками якості:

Послуга	Показники якості
Денний догляд для дітей з інвалідністю, денний догляд для осіб з інвалідністю, комплексна реабілітація для дітей з інвалідністю від 4-х до 18 років	адресність та індивідуальний підхід; результативність; своєчасність; доступність та відкритість; зручність; повага до отримувача; професійність
Раннє втручання	адресність та сімейно-центрованість; результативність; своєчасність; доступність; повага до отримувача послуги; професійність та трансдисциплінарність

Під час проведення внутрішньої оцінки якості послуг застосовувалися наступні методологічні заходи: перевірка та аналіз документації, спостереження за процесом надання соціальної послуги; анкетування отримувачів соціальної послуги.

Усі проблемні питання отримувачів послуг КРУЗТ ЛМЦР «Джерело» розглядаються у встановлені законодавством терміни та здійснюється оперативне реагування на звернення представників отримувачів/клієнтів послуг.

Під час проведення внутрішньої оцінки було здійснено анкетне опитування:

- 97 представників отримувачів соціальної послуги денного догляду дітей з інвалідністю (80% від загальної фактичної чисельності);
- 76 представників отримувачів соціальної послуги денного догляду осіб з інвалідністю (81% від загальної фактичної чисельності);
- 31 сім'ї, які отримували послугу раннього втручання понад 3-и місяці (70% від планової чисельності);
- 30 представників клієнтів 4-х курсів комплексної реабілітації (100% від планової чисельності).

Результати проведеного опитування:

Для соціальних послуг до послуги комплексної реабілітації КРУЗТ ЛМЦР  
Джерело

Показник якості послуги	Послуга денного догляду для дітей з інвалідністю	Послуга денного догляду для осіб з інвалідністю	Комплексна реабілітація для дітей з інвалідністю від 4-х до 18 років
Адресність та індивідуальний підхід	Усі особові справи отримувачів соціальних послуг денного догляду дітей з інвалідністю та осіб з інвалідністю містять карти визначення (оцінювання) індивідуальних потреб у денному догляді. Індивідуальні плани		Для кожного отримувача послуги визначено індивідуальні потреби за результатами бесіди з батьками та збору інформації. Особові справи отримувачів

	денного догляду складалися й узгоджувалися з представником отримувача соціальної послуги індивідуально. Перегляд індивідуальних планів денного догляду здійснюється обов'язково 1 раз на пів року чи у разі виникнення потреби.	містять індивідуальні плани надання послуги комплексної реабілітації, які є узгодженими з законними представниками.
Результативність	90% опитаних задоволені наданням соціальної послуги денного догляду дітей з інвалідністю та 100% послуги денного догляду для осіб з інвалідністю. Представники отримувачів соціальних послуг підтвердили поліпшення якості життя в процесі надання соціальної послуги денного догляду для дітей з інвалідністю – безумовно так – 72 особи (74%); скоріше так аніж ні – 16 осіб (16%); скоріше ні аніж так – 6 осіб (6%); важко відповісти – 3 особи (4%); та для осіб з інвалідністю - безумовно так – 56 осіб (74%); скоріше так аніж ні – 16 осіб (21%); важко відповісти – 4 осіб (5%).	83% опитаних представників отримувачів послуг задоволені наданням послуги комплексної реабілітації, що відображається досягненням поставлених цілей та покращенням у сферах великої та дрібної моторики, соціально-емоційній, когнітивній, самообслуговуванні, комунікації, та побутових навичках. 17% - частково задоволені наданням послуги
Своєчасність	Прийняття рішення щодо надання соціальних послуг денного догляду, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги денного догляду та укладання договору про надання послуги здійснюється у встановлений строк. Строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у договорі	Порушення термінів оформлення документації для надання послуг відсутні. Зарахування Клієнтів на послугу комплексної реабілітації проводиться відповідно до Порядку надання окремим категоріям осіб послуг із комплексної реабілітації (абілітації), затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 31 січня 2007 року № 80
Доступність та відкритість	Приміщення відповідають ДБН Інклюзивності будівель та споруд, діючим санітарним та протипожежним вимогам. Центр розміщує публічну інформацію про свою діяльність на сайті та на сторінках у соціальних мережах. Інформаційні матеріалами відповідної тематичної спрямованості розміщені на дошках оголошень у Центрі та	

	районних відділах соціального захисту
Повага до гідності отримувача послуги	Працівники Установи ввічливо та коректно ставляться до отримувачів послуг під час здійснення своїх посадових обов'язків, зберігають в таємниці конфіденційну інформацію, отриману в процесі виконання своїх обов'язків. За результатами внутрішнього моніторингу порушень щодо виконання своїх посадових обов'язків працівниками не виявлено. 97% представників отримувачів соціальних послуг денного догляду для дітей та осіб з інвалідністю, комплексної реабілітації зазначили, що працівники ввічливі та доброзичливі.
Професійність	Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства. У наявності затверджені посадові інструкції на всі посади працівників Установи. Посадові інструкції затверджені згідно Довідників кваліфікаційних характеристик професій. В особових справах працівників містяться документи про освіту державного зразка. Розроблені графіки проведення навчання та підвищення кваліфікації, атестації. Респондентами вказано наступний рівень професіоналізму фахівців під час надання послуг: для послуги денного догляду для дітей з інвалідністю – 89 %; для послуги денного для осіб з інвалідністю – 91% та для комплексної реабілітації – 93,3 %.

#### Для послуги раннього втручання КРУЗТ ЛМЦР «Джерело»

Показник якості послуги	Послуга раннього втручання
Адресність та сімейно-центрованість	Для кожного отримувача послуги визначені потреби передбаченими інструментами (скринінг розвитку, Рутинно-базоване інтерв'ю, за необхідності стандартизовані тестування). Складені, узгоджені та підписані відповідні Індивідуальні сімейні плани у двох екземплярах, що відповідають потребам отримувача послуги та здійснюється їх перегляд 1 раз на 6 місяців.
Результативність	100 % опитаних відзначали позитивні зміни в розвитку дитини, зокрема зазначено покращення у фізичній сфері для 58,1 % отримувачів; у комунікативній для 80,6%, психо-емоційній для 71 %; навчальній (пізнавальній) для 58,1 %; соціально-побутовій для 80,6 %.
Своєчасність	Рішення про надання послуги «Раннє втручання» визначення потреб та складання індивідуального плану, приймаються і укладаються вчасно з додержанням термінів, а строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у Індивідуальному сімейному плані (100%).
Доступність та відкритість	Приміщення відповідають ДБН Інклюзивності будівель та споруд, діючим санітарним та протипожежним вимогам. Центр розміщує публічну інформацію про свою

	<p>діяльність на сайті та на сторінках у соціальних мережах. Інформаційні матеріалами відповідної тематичної спрямованості розміщені на дошках оголошень у Центрі та районних відділах соціального захисту</p> <p>Респондентами зазначено:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• доступність відділення «Раннє втручання» центру «Джерело» для відвідування: доступне – 83,9 %; скоріше доступне – 16,1 %;</li> <li>• якість реабілітаційного обладнання, інвентаря та матеріалів, які використовувалися під час надання соціальної послуги: дуже якісне – 87,1 %, скоріше якісне – 12,9 %;</li> <li>• зручність графіку (день та час) отримання послуги: дуже зручно – 74,2 %; скоріше зручно – 22,6 %; скоріше незручно – 3,2 %;</li> <li>• легкість отримання інформації про порядок та умови надання послуги Раннє втручання: дуже легко – 80,6 %, скоріше легко 19,4 %).</li> </ul>
<p>Повага до гідності отримувача послуги</p>	<p>Працівники Установи ввічливо та коректно ставляться до отримувачів послуг під час здійснення своїх посадових обов'язків, зберігають в таємниці конфіденційну інформацію, отриману в процесі виконання своїх обов'язків. За результатами внутрішнього моніторингу порушень щодо виконання своїх посадових обов'язків працівниками не виявлено.</p> <p>100% представників отримувачів послуги раннього втручання зазначили, що працівники ввічливі та доброзичливі.</p>
<p>Професійність та трансдисциплінарність</p>	<p>Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства. У наявності затверджені посадові інструкції на всі посади працівників Установи. Посадові інструкції затверджені згідно Довідників кваліфікаційних характеристик професій. В особових справах працівників містяться документи про освіту державного зразка. Розроблені графіки проведення навчання та підвищення кваліфікації, атестації.</p> <p>Працює транс дисциплінарна команда фахівців, в яку входять: лікарі (дитячий психіатр та невролог) практичний психолог, вчитель-логопед, фахівець з фізичної реабілітації, ерготерапевт, фахівець з соціальної роботи та діловод.</p> <p>Респондентами рівень професіоналізму фахівців під час надання послуги визначено як дуже професійний – 87,1%; скоріше професійний – 12,9%; скоріше непрофесійний – 0 %; взагалі непрофесійний – 0%.</p>

**Результати проведеної оцінки якості соціальних та реабілітаційних послуг КРУЗТ ЛМЦР «Джерело»:**

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 послуги	«добре»	-	-
Професійність	«добре»	-	-

**Визначено наступні напрямки для покращення якості надання соціальних та реабілітаційних послуг:**

1. Переглянути меню страв та запропонувати зміни з урахуванням запитів батьків/законних представників.
2. Розглянути фінансові можливості із заміни вхідних дверей на безконтактні при вході в Установу.
3. Укласти графіки систематичних батьківських зборів, як групових так і загальних з метою покращення комунікації між батьками та адміністрацією.
4. Переглянути та спланувати режимні години з організації прогулянок для отримувачів послуги денного догляду для дітей.
5. Впровадити систематичну підтримку/супровід батькам фахівцями з соціальної роботи, медичним реєстратором, діловодом на етапі зарахування клієнтів у центр «Джерело» на послуги раннього втручання та комплексної реабілітації.
6. Розвинути напрямок - групові форми роботи для дітей сімей – отримувачів послуги Раннє втручання, для розвитку компетенцій соціальної взаємодії.
7. Забезпечити й надалі неухильне дотримання вимог, показників якості, строків, принципів, закріплених у стандартах надання соціальних послуг та наказі Міністерства соціальної політики України «Про затвердження методичних рекомендації щодо впровадження практики надання послуги раннього втручання для забезпечення розвитку дитини, збереження її здоров'я та життя».
8. Систематична робота з цільовими групами у напрямку розповсюдження інформації про послугу комплексної реабілітації та промоція послуги через соціальні мережі та друковані видання;
9. Підвищити рівень досягнення результатів відносно запитів батьків та законних представників дитини. Включення теми роботи із запитом та введення інструментів оцінки досягання цілей до плану підвищення професійного рівня фахівців. Покращення навичок комунікації з батьками та їх залучення на кожному етапі надання послуги комплексної реабілітації, що дозволить досягати кращих результатів втручання.
10. Залучити до консультування під час проведення комплексної реабілітації лікарів установи: лікаря психіатра, лікаря ФРМ та лікаря ортопеда.
11. Своєчасно оновляти веб сторінку та сторінки у соціальних мережах з поданням інформації про діяльність Установи.